Ministère du Revenu

Rapport annuel 2000-2001

LES PUBLICATIONS DU QUÉBEC

Québec

Cette publication a été rédigée
par le ministère du Revenu du Québec.

Cette publication a été produite par
Les Publications du Québec
1500D, rue Jean-Talon Nord, 1er étage
Sainte-Foy (Québec)
G1N 2E5

En vue d'alléger le texte,
on n'y emploie généralement
que le masculin pour désigner
les femmes et les hommes.

Dépôt légal — 2001
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-551-19555-1
ISSN 0708-4536

© Gouvernement du Québec, 2001

Tous droits réservés pour tous pays.
La reproduction par quelque procédé que ce soit
et la traduction, même partielles, sont interdites
sans l'autorisation des Publications du Québec.

Monsieur Jean-Pierre Charbonneau
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

C'est avec plaisir que je vous transmets le rapport annuel du ministère du Revenu du Québec pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2001.

Je tiens à souligner que, pour une deuxième année consécutive, le Ministère remet son rapport annuel en présentant ses résultats en lien avec les objectifs de son plan stratégique. Cette forme de présentation est celle qui a été retenue par le gouvernement dans le cadre de la *Loi sur l'administration publique* et du rapport annuel de gestion qui sera présenté à compter de la prochaine année.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre du Revenu,

Guy Julien

Sainte-Foy, décembre 2001

Monsieur Guy Julien
Ministre du Revenu
3800, rue de Marly
Sainte-Foy (Québec)

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous remettre le rapport annuel du ministère du Revenu du Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2001.

En plus d'y présenter le Ministère, son organisation, ses champs d'intervention, ses ressources et son environnement, on y trouve également les résultats obtenus en lien avec les objectifs du plan stratégique 2000-2003 ainsi que les clientèles et les données financières qui illustrent bien l'ampleur et l'importance des interventions du Ministère, auprès des citoyens et à titre de mandataire de l'État, pour percevoir les montants assurant le financement des services publics.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Ministre, l'assurance de mes sentiments distingués.

La sous-ministre du Revenu,

Francine Martel-Vaillancourt, FCA

Sainte-Foy, décembre 2001

Déclaration de la sous-ministre et des membres de la direction

Les résultats et les renseignements contenus dans le *Rapport annuel 2000-2001* relèvent de notre responsabilité. Nous nous sommes donc assurés de la fiabilité de l'information qui y est présentée et des contrôles afférents.

À notre connaissance, nous déclarons que le *Rapport annuel 2000-2001*

- décrit fidèlement la mission, les champs d'intervention et les orientations stratégiques ;
- présente les objectifs du plan stratégique 2000-2003 et les résultats 2000-2001 qui y sont liés ;
- couvre l'ensemble des activités du Ministère ;
- présente de l'information fiable et donne une image fidèle des résultats atteints.

Afin de nous assurer de l'atteinte des objectifs ministériels et de la fiabilité des résultats et des renseignements, nous avons maintenu, en collaboration avec les gestionnaires, des systèmes de contrôle interne et des systèmes d'information, et ce, tout au cours de l'exercice. À cet égard, nous disposons d'un plan stratégique, de plans d'actions, d'engagements ministériels de services aux citoyens, de tableaux de bord et de différents mécanismes de suivi des activités ministérielles. Nous assurons le suivi de ces divers outils de gestion dans le cadre du Comité de direction qui constitue le principal mécanisme de coordination de l'action ministérielle. Différents comités ministériels sont également en place pour suivre et orienter les opérations, dont notamment un comité de vérification.

Par ailleurs, le ministère du Revenu est assujetti à la *Loi sur le Vérificateur général*. La portée des travaux du Vérificateur général peut comporter, dans la mesure où il le juge à propos, la vérification financière, la vérification de la conformité des opérations aux lois, règlements, énoncés de politiques et directives et, enfin, la vérification d'optimisation des ressources.

La Direction de la vérification interne et des enquêtes s'est assurée du caractère plausible des résultats et des renseignements et a produit un rapport de validation.

Les membres du Comité de direction,

Francine Martel-Vaillancourt, FCA
Sous-ministre

Pierre Boisvert, sous-ministre adjoint
Direction générale du traitement et des technologies

Raymond Boisvert, sous-ministre adjoint
Direction générale de la planification,
des programmes et du budget

Yves Cantin, directeur général
Direction générale des ressources humaines
et matérielles

Micheline S. Gravel, secrétaire générale

Carole Lafond, directrice
Direction des communications

Rollande Montsion, sous-ministre adjointe
Direction générale de la métropole

Mireille Picard, sous-ministre adjointe
Direction générale de la capitale et des régions

Jean-Guy Tessier, directeur général
Centre de perception fiscale

François T. Tremblay, sous-ministre adjoint
Direction générale de la législation et des enquêtes

Sainte-Foy, décembre 2001

102-03893/

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes

Madame la Sous-Ministre,

Conformément au mandat que vous nous avez confié, nous avons effectué l'examen des résultats et des renseignements contenus dans le *Rapport annuel 2000-2001* pour l'exercice terminé le 31 mars 2001.

La responsabilité de la fiabilité de l'information contenue au rapport annuel incombe à la direction du Ministère. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des résultats, des renseignements et des explications fournies ainsi que de la cohérence de l'information en nous fondant sur le travail que nous avons accompli au cours de notre mandat d'examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Nos travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des révisions de calcul et à susciter des discussions portant sur l'information qui nous a été fournie par les directions générales. Notre examen ne visait pas à vérifier les systèmes de compilation, à analyser les systèmes de contrôle interne ni à vérifier par sondage l'exactitude des résultats.

Par ailleurs, soulignons que les travaux de vérification effectués au fil des ans nous permettent d'avoir une vue d'ensemble des activités réalisées au sein du Ministère. D'autres mandats de vérification exécutés cette année nous auront permis d'examiner de façon plus complète certains résultats présentés au *Rapport annuel 2000-2001*.

À la suite de notre mandat d'examen, nous concluons que les résultats et les renseignements, présentés au *Rapport annuel 2000-2001*, nous paraissent plausibles et cohérents.

Le directeur de la Vérification interne
et des Enquêtes,

Claude Gauthier

Sainte-Foy, décembre 2001

Table des matières

Faits saillants 14

Première partie

Présentation du ministère du Revenu du Québec 17

1.1 Son origine 17
1.2 Sa mission 17
1.3 Ses mandats 17
1.4 Son organisation 17

Deuxième partie

Description des champs d'intervention et des programmes 19

2.1 L'administration de la fiscalité 19
2.2 Les programmes sociofiscaux 19
2.3 L'administration du Programme de perception des pensions alimentaires 19
2.4 La perception et la redistribution de contributions à différents fonds ou régimes publics 20

Troisième partie

Contexte 21

3.1 La complexité de la fiscalité et son évolution 21
3.2 L'ampleur et la diversité de la clientèle et de ses besoins 21
3.3 La consolidation des opérations régionales et des échanges avec la clientèle ou les partenaires 23
3.4 L'utilisation croissante des technologies et des services électroniques par le public 23
3.5 Le respect des exigences gouvernementales 23

Quatrième partie

Résultats liés aux engagements ministériels 25

4.1 Les services de renseignements 25
4.2 Les délais de remboursement 26
4.3 La délivrance d'un nouvel avis de cotisation 27
4.4 Les décisions sur opposition 27
4.5 Le traitement des plaintes 28
4.6 Les personnes handicapées et les personnes malentendantes 28

Cinquième partie

Résultats liés aux orientations stratégiques 29

Orientation 1 : Faciliter et accroître le respect des lois fiscales 29
Orientation 2 : Lutter contre les pertes fiscales 32
Orientation 3 : Faciliter le paiement des pensions alimentaires 37
Orientation 4 : Contribuer à l'effort de simplification et d'amélioration de la fiscalité 40
Orientation 5 : Optimiser l'utilisation des ressources pour rendre de meilleurs services 42
Orientation 6 : Miser sur l'expertise et l'engagement du personnel 45

Sixième partie

Résultats liés à la protection des renseignements confidentiels 49

6.1 Les mesures adoptées dans le cadre de la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental 49
6.2 Les autres réalisations 50
6.3 L'accès à l'information 50

Septième partie

Résultats financiers 51

7.1 Les revenus et les recettes au 31 mars 2001 51
7.2 Autres résultats financiers 52
7.3 Autres mesures financières 54
7.4 L'administration de la TPS 54
7.5 La tarification 56

Huitième partie

Résultats liés à la gestion des ressources 57

8.1 Les ressources humaines 57
8.2 Les ressources financières 58
8.3 Les ressources matérielles 62
8.4 Les ressources informationnelles 62

Annexes

Annexe 1 – Charte des droits des contribuables et des mandataires **65**

Annexe 2 – Lois administrées en tout ou en partie par le Ministère **67**

Annexe 3 – Lois sanctionnées et règlements adoptés en 2000-2001 **69**

Annexe 4 – Directions générales et unités administratives **70**

Annexe 5 – Organigramme au 31 mars 2001 **73**

Annexe 6 – Titulaires des fonctions au 31 mars 2001 **75**

Annexe 7 – Principaux documents d'information publiés en 2000-2001 **77**

Annexe 8 – Bureaux du ministère du Revenu du Québec au 31 mars 2001 **79**

Liste des tableaux

Tableau 1
Clientèle par catégories **22**

Tableau 2
Montants versés aux bénéficiaires des programmes sociaux et des mesures économiques à caractère fiscal **22**

Tableau 3
Services de renseignements
Volumes annuels **25**

Tableau 4
Services de renseignements
Taux de respect des engagements ministériels **25**

Tableau 5
Volumes annuels des remboursements d'impôt, de TVQ ou de TPS
Respect des engagements ministériels **26**

Tableau 6
Délais des remboursements d'impôt, de TVQ ou de TPS
Respect des engagements ministériels **27**

Tableau 7
Expédition d'un nouvel avis de cotisation
Respect des engagements ministériels **27**

Tableau 8
Décisions sur opposition
Respect des engagements ministériels **27**

Tableau 9
Traitement des plaintes écrites
Respect des engagements ministériels **28**

Tableau 10
Volume des transactions électroniques réalisées par la clientèle **30**

Tableau 11
Récupération fiscale
Résultats par domaine d'activité économique **34**

Tableau 12
Récupération fiscale
Résultats par activité et par loi **35**

Tableau 13
Liquidation des comptes de récupération fiscale **36**

Tableau 14
Volume de dossiers actifs de perception des pensions alimentaires **37**

Tableau 15
Données financières sur la perception des pensions alimentaires **38**

Tableau 16
Total des revenus fiscaux et des recettes extrabudgétaires **52**

Tableau 17
Encaissements **53**

Tableau 18
Remboursements d'impôt, de taxes, de droits et de frais de permis **53**

Tableau 19
Comptes débiteurs **54**

Tableau 20
Indicateurs d'efficience **54**

Tableau 21
Frais engagés pour le ministère du Revenu par d'autres ministères ou organismes gouvernementaux **54**

Tableau 22
Compensation financière – TPS **55**

Tableau 23
Recettes et remboursements – TPS **55**

Tableau 24
Récupération fiscale – TPS **55**

Tableau 25
Revenus de tarification **56**

Tableau 26
Effectif utilisé par types d'activités **57**

Tableau 27
Personnel permanent en poste au 31 mars 2001 **58**

Tableau 28
Sommaire du budget par crédits **59**

Tableau 29
Sommaire des écarts budgétaires **60**

Tableau 30
Fonds de perception
Sommaire des revenus et des dépenses **61**

Tableau 31
Fonds des pensions alimentaires
Sommaire des revenus et des dépenses **61**

Tableau 32
Fonds des technologies de l'information
Sommaire des revenus et des dépenses **62**

Tableau 33
Équipements informatiques **62**

Tableau 34
Effectifs consacrés aux technologies de l'information **63**

Liste des graphiques

Graphique 1
Programme de perception des pensions alimentaires
Moyenne mensuelle des délais de traitement
des dossiers **39**

Graphique 2
Formation et perfectionnement du personnel
Répartition des jours-personnes par domaine
d'études **46**

Graphique 3
Croissance des revenus fiscaux **51**

Faits saillants

Depuis plusieurs années, le ministère du Revenu du Québec consacre beaucoup d'efforts à modifier ses façons de faire et ses services en fonction des orientations gouvernementales et des besoins des citoyens et des entreprises. L'année financière 2000-2001 a représenté pour le Ministère une étape importante, au cours de laquelle il a poursuivi ses efforts en regard de la perception des impôts et des taxes, de l'amélioration du Programme de perception des pensions alimentaires et de la protection des renseignements confidentiels. Il a accordé une importance toute particulière à la cueillette des besoins et des préoccupations de la clientèle et des partenaires, à l'augmentation des services électroniques offerts ainsi qu'à la modernisation de sa gestion.

▪ La perception des impôts et des taxes

Les revenus fiscaux perçus par le Ministère pour le compte de l'État ont été de 35,7 milliards de dollars (incluant 4,5 milliards de dollars liés au Fonds des services de santé). Il s'agit d'une hausse de 7,7 % par rapport à l'exercice financier précédent. De cette somme, environ 97 % provient de l'autocotisation[1] et 3 % des contrôles fiscaux exercés par le Ministère.

Ces revenus fiscaux constituent plus de 80 % des revenus du gouvernement. À ces revenus s'ajoutent les sommes perçues à titre de recettes pour d'autres organismes et qui représentent 13 milliards de dollars pour la même période, dont 6,4 milliards de dollars liés à la taxe sur les produits et services (TPS). Ces revenus et ces recettes sont essentiels pour le financement des services publics de l'État québécois et d'autres régimes publics.

▪ L'amélioration du Programme de perception des pensions alimentaires

Les principales interventions amorcées au cours de l'exercice 2000-2001 ont été consacrées à la consolidation des acquis et à la poursuite de l'amélioration des services à la clientèle. Les efforts visant la réduction des délais de traitement des dossiers se sont poursuivis. Les délais de traitement des nouveaux jugements sont de 21 jours (au 31 mars 2001), comparativement à 49 jours (au 31 mars 2000). En ce qui a trait aux nouveaux dossiers faisant l'objet d'un défaut de paiement, les délais sont de 41 jours (en mars 2001) comparativement à 102 jours (en mars 2000). Ces améliorations dans les délais de service à la clientèle ont permis d'atteindre les objectifs du Ministère fixés entre 30 et 45 jours pour le traitement des nouveaux jugements et à 60 jours suivant leur réception celui des nouveaux dossiers faisant l'objet d'un défaut de paiement.

De plus, en décembre 2000, le ministre a déposé à l'Assemblée nationale un rapport faisant le bilan de cinq années d'application de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*, conformément à l'article 101 de cette dernière. Le constat général qui se dégage de ce rapport est que le Programme de perception des pensions alimentaires constitue un avantage indéniable pour les créanciers alimentaires.

▪ La protection des renseignements confidentiels

Au cours de l'exercice, le Ministère a révisé sa politique ministérielle sur la confidentialité des renseignements. Cette politique réitère les grands principes qui doivent être respectés en matière de confidentialité. Elle décrit aussi les rôles et les responsabilités du personnel, des gestionnaires et des différentes unités administratives. Afin d'en préciser l'application, le Ministère a élaboré des directives et des instructions de travail notamment sur l'obtention de renseignements auprès de firmes privées de renseignements de crédit et sur la consultation de renseignements confidentiels.

De plus, le Ministère a posé de nombreux gestes pour sensibiliser ses employés à la protection des renseignements confidentiels. Ainsi, il a publié dans son journal interne plusieurs rubriques consacrées à la sécurité informatique, à l'éthique et au respect du caractère confidentiel de certains renseignements. Chaque employé a reçu un rappel des règles de confidentialité et a signé une déclaration de discrétion décrivant ses obligations à cet égard.

▪ La cueillette des besoins et des préoccupations de la clientèle et des partenaires

Afin de connaître les besoins et les attentes de sa clientèle et de ses partenaires en ce qui regarde l'administration de la fiscalité, le Ministère a mené de nombreuses consultations dont une qui a touché près de 1 800 particuliers ayant eu une communication per-

1. Les citoyens et les entreprises fournissent les renseignements nécessaires concernant leurs revenus et leurs déductions, calculent et versent au Ministère leurs contributions en impôts et en taxes.

sonnelle[2] avec le Ministère au cours de l'année. Une démarche semblable a été faite auprès de 500 entreprises du Québec. D'autres consultations, sous forme de groupes de discussion (120 employés) et d'un sondage (640 employés), ont également été menées auprès du personnel.

Les consultations faites en décembre 2000 et en janvier 2001 permettent de constater que le taux de satisfaction de la population est relativement élevé en ce qui touche la plupart des éléments qu'elle considère importants.

▪ L'augmentation des services électroniques offerts

En 2000-2001, le service de transmission des déclarations de revenus par Internet (ImpôtNet Québec) a été utilisé par 275 924 contribuables, soit une augmentation de 161,3 %. À ce nombre, s'ajoutent les 753 051 autres déclarations de revenus de particuliers transmises électroniquement par des entreprises spécialisées en la matière, pour un total de 1 028 975 déclarations de revenus. La transmission électronique représente 21,3 % de l'ensemble des déclarations de revenus produites pour l'année 2000 et reçues au 3 mai 2001.

Le Ministère a entamé des travaux pour être en mesure d'offrir par Internet, au cours des prochaines années, de nouveaux services électroniques dynamiques, interactifs et conviviaux. Ces services sont destinés aux entreprises et concernent leur inscription, leurs différents versements et leur conciliation, leur déclaration de revenus, leurs paiements ainsi que le renseignement personnalisé tant général que fiscal.

▪ La modernisation de la gestion publique

Au cours de l'année, le Ministère s'est doté d'un plan d'action ministériel de modernisation de sa gestion en lien avec la nouvelle *Loi sur l'administration publique*. Le Ministère a préparé le plan stratégique 2001-2003 en vue de le déposer à l'Assemblée nationale et de le rendre disponible sur le site Internet du Ministère. À partir de ce plan stratégique, les directions générales ont élaboré des plans d'action en lien avec leurs secteurs d'activités. Les modalités de suivi des actions réalisées et des résultats obtenus ont été mises à jour pour tenir compte, entre autres, de nouveaux indicateurs de performance. De plus, dans la foulée des travaux de la modernisation, le Ministère a révisé les engagements qu'il avait pris en 1995 envers la population et a produit, au 1er avril 2001, sa déclaration de services aux citoyens.

2. Il s'agit d'une communication par téléphone, sur place ou par un envoi postal autre que l'expédition du formulaire de déclaration de revenus.

Première partie

Présentation du ministère du Revenu du Québec

1.1 Son origine

Le ministère du Revenu du Québec existe dans sa forme actuelle depuis le 1er avril 1961, date d'entrée en vigueur de la *Loi instituant le ministère du Revenu*. Cette loi a alors transformé en ministère le Bureau du contrôleur du revenu qui était rattaché au ministère des Finances. Le Ministère a donc fêté ses 40 ans d'existence.

Depuis 1961, les mandats et les programmes additionnels confiés au Ministère ont modifié sa définition de départ alors strictement fiscale.

1.2 Sa mission

Le Ministère, fort de l'expertise et de l'engagement de son personnel ainsi que de son association avec les partenaires concernés, a pour mission

- d'assurer la perception des impôts et des taxes afin que chacun paie sa juste part du financement des services publics ;
- d'administrer le Programme de perception des pensions alimentaires afin d'assurer la régularité du soutien financier prévu auquel ont droit les enfants et les parents gardiens ;
- d'administrer les programmes sociofiscaux et tout autre programme de perception et de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement ;
- de recommander au gouvernement les modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes, contribuant ainsi à l'évolution des politiques gouvernementales.

Cette mission est fondamentale pour le gouvernement puisqu'elle est à la source du financement de son fonctionnement et de celui de la majorité des services publics. Elle l'est également pour certains citoyens qui comptent sur les interventions du Ministère pour avoir accès rapidement aux montants auxquels ils ont droit.

Pour encadrer la réalisation de sa mission, le Ministère s'est doté, en 1994, de la *Charte des droits des contribuables et des mandataires* (voir l'annexe 1). Par celle-ci, il s'engage à promouvoir l'équité pour tous, la confidentialité des renseignements obtenus, l'accessibilité aux services et à l'information ainsi que l'exercice des droits des contribuables et des mandataires.

Dans le même esprit, le Ministère a publié, en 1995, ses engagements envers les citoyens en matière de services. Au cours de l'exercice 2000-2001, certains éléments de la *Charte des droits des contribuables et des mandataires* ainsi que de nouveaux engagements ministériels ont été intégrés à la déclaration de services aux citoyens publiée le 1er avril 2001 et qui sera présentée dans le rapport annuel de gestion 2001-2002.

1.3 Ses mandats

Le Ministère agit essentiellement à titre de mandataire du gouvernement du Québec pour la perception des revenus fiscaux et, depuis juillet 1992, il administre la TPS au nom du gouvernement fédéral sur le territoire du Québec. Le Ministère perçoit aussi des sommes pour le compte d'autres fonds et organismes et, depuis décembre 1995, il est responsable de l'application de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*. Il effectue également la compensation de divers types de créances, surtout fiscales, pour le compte du gouvernement.

1.4 Son organisation

Au 31 mars 2001, le Ministère compte

- sept directions générales dont une est constituée en unité autonome de service, soit le Centre de perception fiscale, ainsi que quatre unités administratives relevant de la sous-ministre (voir l'annexe 5) ;
- 16 bureaux régionaux situés dans 14 villes du Québec en plus d'un bureau à Toronto (voir l'annexe 8) ;
- un effectif autorisé de 8 294 équivalents à temps complet (ETC), dont 5 977 personnes constituent l'effectif permanent autorisé.

Pour plus de détails concernant les activités des directions générales et des autres unités administratives et les titulaires des fonctions, veuillez vous reporter aux annexes 4 et 6.

Deuxième partie

Description des champs d'intervention et des programmes

Les interventions du Ministère se font dans le cadre des lois présentées à l'annexe 2 et elles touchent essentiellement les domaines suivants : l'administration de la fiscalité, l'application de certaines politiques ou de certains programmes à caractère social et économique basés sur le revenu, la perception et la redistribution de contributions à différents fonds ou régimes publics ainsi que l'administration du Programme de perception des pensions alimentaires.

2.1 L'administration de la fiscalité

Le régime fiscal québécois repose sur le principe de l'autocotisation. Les contribuables et les mandataires sont tenus d'établir, de déclarer et de transmettre au Ministère leurs contributions et les montants perçus à l'intérieur des délais prescrits. Par ailleurs, le gouvernement poursuit un objectif d'équité faisant en sorte que le Ministère, en tant que responsable de l'administration de la fiscalité, doit s'assurer que chacun paie l'ensemble des montants dont il est redevable. Pour remplir sa mission dans ce contexte, le Ministère accomplit diverses activités pouvant être groupées dans les trois volets suivants :

- la gestion de l'autocotisation, incluant les services d'assistance et de renseignements, le traitement des déclarations fiscales qui lui sont transmises et les activités de sensibilisation et de prévention auprès du public ;
- les activités de contrôle, incluant les interventions pour assurer l'inscription des mandataires et la production des déclarations, la réalisation des programmes de récupération fiscale, les activités de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir ainsi que les enquêtes sur les fraudes ;
- le recouvrement des créances fiscales, incluant la protection juridique des créances et le recours à la compensation gouvernementale.

Ces trois volets touchent la perception des impôts et des taxes régis par les lois du Québec. Depuis le 1er juillet 1992, ils concernent aussi l'administration, pour le compte du gouvernement du Canada, des parties de la *Loi sur la taxe d'accise* qui sont nécessaires à la perception de la TPS sur le territoire du Québec.

2.2 Les programmes sociofiscaux

Le Ministère s'est vu confier par le gouvernement l'administration complète ou partielle de certains programmes de redistribution de fonds, notamment ceux dont l'admissibilité est fondée sur le revenu familial comme

- la mesure fiscale de remboursement d'impôts fonciers, mise en application depuis 1980 en vertu de la *Loi sur le remboursement d'impôts fonciers*, laquelle vise à compenser les personnes dont la part de revenus consacrée aux taxes foncières est trop élevée ;
- le programme Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT), mis en application depuis 1988 en vertu de la *Loi sur la sécurité du revenu*, qui vise à inciter les personnes à faible revenu et ayant des enfants à charge à intégrer le marché du travail ou à y demeurer ;
- le programme d'allocation familiale, administré par la Régie des rentes du Québec depuis 1997, qui vise à couvrir les besoins essentiels des enfants des familles à faible revenu. Pour lui faciliter la tâche, le Ministère transmet à la Régie les informations sur les revenus des contribuables qui ont des enfants à charge ;
- le programme Allocation-logement, appliqué depuis octobre 1997 en vertu du *Décret sur le programme Allocation-logement en faveur des personnes âgées et des familles*, qui procure une aide financière aux personnes âgées de 55 ans ou plus et aux familles à faible revenu afin d'alléger le fardeau financier que représente le coût du logement ; ce programme est administré conjointement avec la Société d'habitation du Québec ;
- la mesure fiscale de crédit pour la taxe de vente du Québec (TVQ), découlant de la réforme de la fiscalité des particuliers, qui permet à plusieurs ménages à faible et à moyen revenu de recevoir un montant fixe, en août et en décembre de chaque année.

2.3 L'administration du Programme de perception des pensions alimentaires

L'Assemblée nationale adoptait, en mai 1995, la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*. La mise en place de ce programme universel de perception des pensions alimentaires vise essentiellement à réduire le taux de pauvreté des femmes et des enfants,

particulièrement chez les familles monoparentales. Plus spécifiquement, ce programme a pour but de

- responsabiliser les parents face à leurs obligations alimentaires, dans le respect de leur autonomie ;
- favoriser la stabilité et la régularité des paiements de pensions alimentaires ;
- simplifier la démarche des créanciers et les encourager à la faire ;
- réduire les tensions entre les ex-conjoints et ainsi minimiser les risques de manipulation, de chantage et de violence en faisant intervenir un intermédiaire dans tous les cas.

2.4 La perception et la redistribution de contributions à différents fonds ou régimes publics

En vertu d'ententes, le Ministère perçoit, lui-même ou par l'entremise de son réseau de mandataires, différentes sommes pour le compte d'autres organismes ou de fonds ou au nom du gouvernement fédéral. Ces sommes, selon les principales ententes et par ordre d'importance des montants perçus, sont les suivantes :

- la TPS que le Ministère administre, depuis le 1er juillet 1992, pour le compte du gouvernement du Canada, et ce, sur le territoire du Québec ;
- les cotisations au Régime de rentes du Québec, qu'il s'agisse des cotisations des employés, des employeurs ou des travailleurs autonomes. Elles sont transmises périodiquement à la Régie des rentes du Québec ;
- les cotisations payées par les employeurs au Fonds des services de santé, lesquelles sont établies sur le total des salaires versés aux employés ;
- la prime perçue auprès des contribuables inscrits au Régime d'assurance médicaments du Québec et qui est versée au Fonds de l'assurance médicaments du Québec ;
- une partie de la taxe sur le tabac (12,88 %) qui est versée au Fonds spécial olympique ;
- les contributions des entreprises et des particuliers qui sont versées dans le Fonds de lutte contre la pauvreté ;
- les cotisations des employeurs à verser à la Commission des normes du travail ;
- les sommes perçues pour l'Agence métropolitaine des transports, soit la majoration de la taxe sur l'essence de 1,5 cent le litre applicable sur le territoire de la métropole ;
- les contributions des employeurs que le Ministère verse dans le Fonds de formation de la main-d'œuvre pour ceux qui ne consacrent pas à la formation le montant minimal fixé par la loi ;
- les contributions des employeurs au Fonds Jeunesse Québec qui a été créé en juin 2000 et qui sert à financer, depuis le début de décembre 2000, des activités visant l'insertion sociale, communautaire, culturelle et professionnelle des jeunes ;
- le droit spécifique de trois dollars sur les pneus neufs des véhicules routiers : les revenus générés sont versés à RECYC-QUÉBEC afin d'assurer le financement du Programme québécois de gestion intégrée des pneus hors d'usage au Québec.

Le tableau 16 « Total des revenus fiscaux et des recettes extrabudgétaires » présente l'ensemble des sommes perçues.

Troisième partie

Contexte

3.1 La complexité de la fiscalité et son évolution

La fiscalité fait l'objet de fréquentes modifications législatives, qui exigent autant de remaniements administratifs pour leur mise en application par le Ministère. Ces changements sont dus, entre autres, au fait que la fiscalité est souvent utilisée comme levier économique. Le gouvernement doit donc l'adapter régulièrement pour offrir un environnement concurrentiel aux entreprises, pour attirer des investisseurs, des chercheurs et d'autres ressources spécialisées ainsi que pour favoriser la création d'emplois. Les modifications législatives apportées au fil des ans ont rendu l'administration de la fiscalité plus complexe.

La fiscalité sert également de levier pour les objectifs de solidarité et d'équité sociale du gouvernement. L'adoption de programmes sociofiscaux, dont les critères d'admissibilité et de calcul de l'aide financière sont généralement basés sur le revenu, permet une répartition de la richesse collective. Le Ministère contribue largement à la mise en œuvre de plusieurs de ces programmes.

Le Ministère a entrepris depuis quelques années des efforts importants en matière d'allégement réglementaire. Cette culture de la simplification et du service au citoyen est maintenant bien intégrée à toutes les étapes de ses opérations. De plus, il porte un grand intérêt aux propositions des citoyens et des entreprises du Québec lorsqu'ils suggèrent des pistes de simplification et d'amélioration. La démarche en cours de révision en profondeur des régimes juridiques qu'il administre est un exercice rigoureux qui permettra à moyen terme d'obtenir encore davantage de résultats concrets.

Ces changements continus sur le plan de la fiscalité et des programmes à administrer ainsi que le contexte d'allégement réglementaire, d'utilisation de nouvelles technologies et d'amélioration des services offerts obligent le Ministère à revoir constamment ses méthodes et ses processus de travail.

3.2 L'ampleur et la diversité de la clientèle et de ses besoins

Les différents mandats confiés au Ministère expliquent pourquoi sa clientèle est si nombreuse et diversifiée. Pour l'impôt, il transige avec des particuliers et des sociétés. Son important réseau de mandataires lui permet de percevoir la taxe de vente du Québec (TVQ), la taxe sur les produits et services (TPS), la taxe sur les carburants, l'impôt sur le tabac et diverses retenues à la source. À cette clientèle, il faut ajouter celle du Programme de perception des pensions alimentaires, celle des programmes sociaux (programme Aide aux parents pour leurs revenus de travail [APPORT], programme Allocation-logement) et celle des mesures économiques à caractère fiscal (remboursement d'impôts fonciers et le crédit pour la TVQ).

Pour les citoyens qui, une fois l'an, déclarent leurs revenus, les relations avec le Ministère se limitent généralement à un ou deux contacts. D'autres versent trimestriellement des acomptes provisionnels. Pour les sociétés et les particuliers en affaires qui ont des taxes ou des retenues à la source à verser, la fréquence de leurs échanges avec le Ministère varie selon l'ampleur de leurs activités.

En outre, le Ministère réalise des activités de prévention, de contrôle et de vérification qui peuvent entraîner plus d'échanges avec certains contribuables ou mandataires. Le tableau 1 témoigne de l'ampleur et de la croissance de la clientèle.

Tableau 1
Clientèle par catégories

Clientèle[1]	Exercice 1999-2000	Exercice 2000-2001	Variation
Contribuables – particuliers[2]	5 379 987	5 466 304	+ 1,6 %
Contribuables – particuliers en affaires[2, 3]	470 749	480 102	+ 2,0 %
Contribuables – sociétés[4]	257 336	258 812	+ 0,6 %
Mandataires – TVQ[5]	522 031	530 295	+ 1,6 %
Mandataires – TPS[6]	505 273	509 592	+ 0,9 %
Mandataires – retenues à la source	297 998	298 210	+ 0,1 %
Mandataires – tabac et carburants[7]	17 908	16 445	- 8,2 %
Créanciers et débiteurs – Programme de perception des pensions alimentaires	182 441	204 519	+ 12,1 %
Bénéficiaires – programme APPORT	46 453	40 874	- 12,0 %
Bénéficiaires – Allocation-logement[8]	162 522	147 687	- 9,1 %
Bénéficiaires – remboursement d'impôts fonciers	1 030 046	1 042 373	+ 1,2 %
Bénéficiaires – crédit pour la TVQ[9]	2 252 471	2 238 713	- 0,6 %

1. Les clients ne sont pas mutuellement exclusifs à chacune des catégories.
2. Déclarations originales de l'année d'imposition 1998 pour l'exercice 1999-2000 et de l'année d'imposition 1999 pour l'exercice 2000-2001.
3. Particuliers ayant déclaré au moins un des revenus suivants : revenus d'entreprise, d'agriculture, de pêche, de profession ou de travail à la commission.
4. Sociétés ayant produit une déclaration de revenus originale de l'année d'imposition 1998 au 31 mars 2000 et de l'année d'imposition 1999 au 31 mars 2001.
5. Nombre de mandataires réguliers inscrits au fichier de la taxe de vente du Québec.
6. Nombre de mandataires inscrits au Québec fourni par l'Agence des douanes et du revenu du Canada. La donnée de 1999-2000 a été modifiée en conséquence.
7. Nombre de mandataires réguliers inscrits aux lois correspondantes, incluant le nombre de titulaires de certificats d'enregistrement et de permis pour le transport du carburant.
8. Bénéficiaires qui ont reçu un paiement, et non l'ensemble de la clientèle admissible.
9. Nombre de bénéficiaires du crédit pour l'année d'imposition 1998 (versé en 1999-2000) et pour l'année d'imposition 1999 (versé en 2000-2001).

De façon générale, ce tableau indique que la clientèle du Ministère assujettie à l'impôt et aux taxes continue de croître, à l'exception du nombre des mandataires en tabac et carburants qui a baissé de 8,2 %. Cette baisse est due à l'annulation massive de permis pour le transport du carburant qui n'ont pas été renouvelés.

Cependant, en ce qui a trait aux programmes sociaux, c'est l'inverse qui se produit. Le programme Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT) a vu le nombre de ses bénéficiaires diminuer de 12 %. Pour sa part, le programme Allocation-logement a enregistré une baisse de plus de 9 % de sa clientèle. Ces baisses peuvent s'expliquer en partie par l'amélioration de la situation économique des familles.

En ce qui a trait aux montants versés à la clientèle des programmes sociofiscaux, on constate au tableau suivant que les montants versés suivent la même tendance que l'évolution du nombre de bénéficiaires.

Tableau 2
Montants versés aux bénéficiaires des programmes sociaux et des mesures économiques à caractère fiscal

	(millions $)		
Programme	1999-2000	2000-2001	Variation
Allocation-logement	102,2	100,3	- 1,9 %
APPORT[1]	21,1	18,2	- 13,7 %
Crédit pour la TVQ[1]	456,2	445,6	- 2,3 %
Pensions alimentaires[2]	273,0	318,8	+ 16,8 %
Remboursement d'impôts fonciers[1]	224,9	227,4	+ 1,1 %

1. Données de l'année d'imposition 1998 pour l'exercice 1999-2000 et données de l'année d'imposition 1999 pour l'exercice 2000-2001.
2. Comprend les montants versés aux créanciers alimentaires et au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

■ L'importance de certains échanges avec la clientèle

Au 31 mars 2001, le Ministère a expédié pour l'année d'imposition 1999 plus de 5,5 millions d'avis de cotisation aux particuliers, dont 3,3 millions pour des remboursements d'impôt totalisant 2,9 milliards de dollars. Du côté des sociétés, il a expédié plus de 260 000 avis de cotisation relatifs aux impôts, dont plus de 60 000 avec des remboursements d'une valeur de 981,7 millions de dollars.

De plus, il a expédié aux mandataires durant l'exercice financier 2000-2001, 5,5 millions de formulaires relatifs aux déclarations de taxes (TVQ, TPS, tabac et carburants) et aux retenues à la source. Signalons que 85,5 % des déclarations expédiées aux mandataires inscrits aux fichiers de la TVQ et de la TPS sont des formulaires jumelés, ce qui facilite l'administration de ces taxes pour les mandataires et le Ministère.

3.3 La consolidation des opérations régionales et des échanges avec la clientèle ou les partenaires

La régionalisation des activités s'inscrit dans le virage « services aux citoyens et aux entreprises » du Ministère. Elle vise l'amélioration de la qualité des services et leur accessibilité. Cette présence en région permet de mieux répondre aux besoins de la clientèle par des activités de sensibilisation et de prévention. Le Ministère a complété, durant l'exercice 2000-2001, l'allocation des effectifs au prorata des populations fiscales.

La présence régionale du Ministère a l'avantage de faciliter et d'accroître les rapports avec sa clientèle et ses partenaires. Ainsi, diverses démarches ont été effectuées pour renforcer le partenariat avec les centres locaux de développement (CLD). La formation d'équipes de travail avec certains groupes et des partenaires du milieu fiscal et des affaires en est un autre exemple. De plus, le Ministère a obtenu la collaboration des représentants de certains secteurs d'activité économique dans le cadre de la lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir.

3.4 L'utilisation croissante des technologies et des services électroniques par le public

Les citoyens et les entreprises sont de plus en plus nombreux à utiliser quotidiennement les technologies de l'information et des communications dans leurs échanges avec les divers fournisseurs de services. Ils désirent ainsi pouvoir réaliser de façon électronique une part de plus en plus grande de leurs échanges avec le Ministère, comme pouvoir transmettre et recevoir de l'information, voire même effectuer des paiements. Sous l'influence grandissante d'Internet, ils s'attendent maintenant à accéder facilement à un ensemble de services en ligne qui leur simplifieront la vie et, dans plusieurs cas, réduiront leurs coûts administratifs.

Pour répondre à ces besoins, de nouveaux systèmes fiables, conviviaux et sécuritaires doivent être développés. En outre, ces services électroniques doivent garantir la protection des renseignements confidentiels et donner aussi l'assurance que l'information reçue provient de la personne autorisée. Ces défis sont accentués par le fait que les technologies évoluent très rapidement.

En plus de permettre un accès différent aux services, les nouvelles technologies de l'information et des communications ouvrent la voie à de nouvelles façons de faire, pour le Ministère, en ce qui regarde la livraison de ses produits et son offre de services. La disponibilité de ces technologies peut contribuer à la qualité des services en les adaptant mieux aux besoins des citoyens et des entreprises et en implantant des outils intégrés qui facilitent le travail du personnel.

Les résultats liés à la prestation des services électroniques sont présentés dans la partie 5, sous l'objectif stratégique 1.1.3.

3.5 Le respect des exigences gouvernementales

Pour l'exercice 2000-2001, les principales exigences gouvernementales pour lesquelles le Ministère rend compte ici concernent les éléments suivants :

■ Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels

Le Ministère présente tous les renseignements pertinents au respect du Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels dans la partie 6, sous « Résultats liés à la protection des renseignements confidentiels ».

■ Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française

La Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française prévoit, à l'article 29, que le Ministère fasse état de l'application de sa politique linguistique. À cet effet, le Ministère a diffusé à l'ensemble de ses employés la politique linguistique dont il s'est doté et veille à ce qu'elle soit respectée ainsi que les directives afférentes. Dans le cadre de l'application de cette politique, il maintient une liaison constante avec l'Office de la langue française (OLF), notamment pour assurer le traitement des plaintes qui lui sont acheminées. De plus, il participe activement aux travaux entrepris par l'OLF dans

le but de préciser l'application de la politique gouvernementale dans l'Administration.

De façon générale, le Ministère poursuit son objectif de communication claire et simple. Non seulement les documents d'information transmis au public (voir la liste à l'annexe 7) doivent faire l'objet d'une révision linguistique, mais la formation en communication écrite est favorisée. À ce titre, une formation conçue expressément pour le personnel du Ministère est diffusée et un intranet linguistique est en cours de création. Le Ministère contribue aussi, avec d'autres ministères, à alimenter l'intranet linguistique gouvernemental en voie de réalisation.

■ Programme gouvernemental d'accès à l'égalité

Le Programme gouvernemental d'accès à l'égalité à l'intention des membres des groupes cibles (communautés culturelles, anglophones et autochtones) a pour objectif d'assurer une meilleure représentation des diverses composantes de la société québécoise au sein de la fonction publique. Un objectif d'embauche de 25 % de membres de ces groupes cibles s'applique à chacun des statuts d'emploi, soit : permanent, occasionnel ou stagiaire. Au cours du dernier exercice, le taux d'embauche a été de 10 %. Toutefois, ce résultat est partiel puisqu'il n'inclut que les membres de groupes cibles qui ont accepté de s'identifier volontairement au moyen du formulaire « Accès à l'égalité ».

Le Ministère reconnaît l'importance de favoriser la représentation des membres de ces groupes cibles puisque 745 personnes identifiées à de tels groupes font déjà partie de ses effectifs permanents et occasionnels. Il poursuit les actions déjà engagées en vue de l'atteinte des objectifs d'embauche.

■ Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées

Dans le cadre du Plan d'embauche du gouvernement du Québec, le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées offre, aux ministères et organismes, la possibilité d'accueillir des travailleuses et des travailleurs handicapés, et ce, pour une période maximale de 18 mois. Il s'agit d'un programme de la fonction publique financé par le Conseil du trésor. Pour l'année 2000-2001, ce plan a permis l'embauche de deux employés handicapés au Ministère. Le Ministère compte 86 personnes handicapées au sein de son personnel permanent et occasionnel.

■ Programme « Stages pour nouveaux diplômés »

La participation du Ministère au programme « Stages pour nouveaux diplômés » témoigne de sa volonté de poser des gestes concrets pour l'emploi des jeunes au sein de la fonction publique. Ce programme vise l'intégration en emploi de stagiaires possédant un diplôme universitaire ou un diplôme de niveau collégial conduisant au marché du travail. Au cours de l'année 2000-2001, 13 étudiants poursuivaient leur stage au Ministère dans le cadre de ce programme.

■ Plan d'embauche d'étudiants durant la période estivale 2000

Le Plan d'action ministériel pour l'embauche des jeunes a permis, au cours de l'année 2000-2001, l'embauche de 119 étudiants. 38 % de ces emplois ont été comblés par des personnes appartenant à des groupes cibles (anglophones, autochtones ou membres de communautés culturelles).

Quatrième partie

Résultats liés aux engagements ministériels

Depuis l'automne 1995, le Ministère prend des engagements concrets envers les citoyens et les entreprises afin de leur offrir un service de qualité. Voici les résultats des engagements du Ministère pour l'exercice financier 2000-2001.

4.1 Les services de renseignements

Le Ministère offre aux citoyens et aux entreprises des services de renseignements, que ce soit dans ses bureaux, par téléphone ou par écrit. Ses engagements en matière de services de renseignements sont de répondre

- aux citoyens dans les 20 minutes suivant leur arrivée à ses bureaux ;
- aux appels téléphoniques des citoyens dans la première minute d'attente ;
- à la correspondance dans les 35 jours de sa réception.

Pour faciliter l'accès à ses services durant la période de pointe de l'impôt, en mars et avril, le Ministère prolonge ses heures de service à la clientèle.

Tableau 3
Services de renseignements
Volumes annuels

	1998-1999	1999-2000	2000-2001	Variation[1]
Visiteurs accueillis	1 020 954	1 003 472	815 221	- 18,8 %
Appels téléphoniques auxquels on a répondu	6 384 886[2]	6 093 437	5 467 416	- 10,3 %
Correspondance traitée	506 536	494 150	554 042[3]	12,1 %

1. Variation entre les deux derniers exercices.
2. La donnée de 1998-1999 a été corrigée pour inclure les appels abandonnés par la clientèle comme en 1999-2000 et 2000-2001.
3. La donnée de 2000-2001 inclut une catégorie de dossiers traités qui n'a pas été considérée pour le calcul de la donnée de 1999-2000 et celle de 1998-1999.

Au tableau 3, les volumes de visiteurs accueillis et d'appels téléphoniques auxquels on a répondu ont diminué de façon significative par rapport aux volumes des exercices financiers précédents. Ces derniers étaient élevés en conséquence de la refonte de la fiscalité des particuliers de 1998 et de la modification des modalités de versement du crédit de la TVQ. En ce qui a trait à la correspondance traitée, celle-ci a subi une hausse de 12,1 % compte tenu de l'harmonisation de la collecte des données au Ministère pour inclure la totalité de la correspondance reçue et traitée.

Tableau 4
Services de renseignements
Taux de respect des engagements ministériels

	1998-1999	1999-2000	2000-2001	Évolution[1]
Accueil aux bureaux du Ministère (réponse à l'intérieur de 20 minutes)	98,2 %	96,8 %	95,9 %	- 0,9 %
Appels téléphoniques (réponse à l'intérieur d'une minute)	64,0 %	62,6 %	68,0 %[2]	+ 5,4 %
Correspondance (réponse à l'intérieur de 35 jours)	59,4 %	64,2 %	71,1 %	+ 6,9 %

1. Évolution entre les deux derniers exercices.
2. Résultats de la Direction générale de la capitale et des régions excluant ceux de la Direction de la perception des pensions alimentaires.

4.1.1 Accueil aux bureaux

C'est à l'accueil dans chacun des bureaux que le taux le plus élevé de respect des engagements ministériels est atteint (95,9 %), comme en fait foi le tableau 4. L'implantation d'un nouveau système de gestion des files d'attente à la Direction générale de la métropole (DGMET) contribuera à maintenir la qualité de ce service et à mesurer plus précisément le taux de respect de l'engagement.

4.1.2 Renseignements par téléphone

L'évolution du délai de réponse aux appels téléphoniques à l'intérieur de la minute suivant leur réception est présentée au tableau 4. La répartition des appels en fonction du délai de réponse à l'intérieur d'une minute n'est pas disponible pour la DGMET en 2000-2001. Pour cette année, la statistique de téléphonie ne reflète la réalité que de la Direction générale de la capitale et des régions. Avant 1999-2000, tous les appels de la DGMET étaient traités à la Direction régionale de Montréal-Centre, ce qui permettait d'obtenir des statistiques sur les délais d'attente. Graduellement, en 1999-2000, les appels ont été pris en charge par les nouveaux bureaux régionaux à la suite de la régionalisation des services sur le territoire métropolitain. Le système téléphonique, dans sa présente configuration, ne permet pas d'avoir l'information par strates de délais d'attente pour l'ensemble de ces bureaux, ce qui sera corrigé au cours du prochain exercice.

Le Ministère compte apporter plusieurs améliorations à ses systèmes téléphoniques, notamment à la DGMET, ce qui devrait permettre de hausser sa performance à l'égard du taux d'atteinte de son objectif en matière de réponse téléphonique.

De nouveau cette année, les contribuables ont utilisé en grand nombre le système de réponse vocale interactive pour l'application de l'Info-remboursement afin de s'informer de l'état de traitement de leur déclaration de revenus. Ce système de renseignements téléphoniques automatisés a été offert du 15 mars au 13 octobre 2000 et a permis de répondre à 1 391 681 communications, soit 93 000 de plus que l'année précédente.

4.1.3 Correspondance

Les résultats pour le traitement de la correspondance se sont améliorés de 6,9 points de pourcentage au cours des deux derniers exercices. En ce qui a trait au traitement de la correspondance des particuliers qui désirent faire apporter des corrections à leur dossier fiscal, un nouveau processus de traitement des demandes a été mis à l'essai. Certaines régions en ont débuté l'implantation de façon graduelle au cours de l'exercice 2000-2001. Les procédures de travail ont été simplifiées par le recours à des validations systémiques permettant de régler plus rapidement les dossiers. Le Ministère prévoit terminer la mise en place de ce nouveau processus au cours de l'exercice 2001-2002 et étendre son application aux services de renseignements offerts dans ses bureaux ou par téléphone.

4.2 Les délais de remboursement

En regard des engagements concernant les remboursements d'impôt transmis aux particuliers (au plus tard 28 jours après réception par la poste de leur déclaration de revenus) ainsi que les remboursements de la TVQ ou de la TPS aux mandataires (au plus tard 30 jours après avoir reçu leurs déclarations de taxes), les taux d'atteinte des objectifs oscillent autour de 70 % depuis trois ans (tableau 6). Après une pointe en 1999-2000, les volumes ont fléchi pour retrouver des seuils qui avoisinent ceux de 1998-1999, ainsi que présentés au tableau 5.

Le Ministère vise à rembourser les contribuables à l'intérieur du meilleur délai possible. Cependant, comme il doit exercer des contrôles rigoureux afin que chacun paie sa juste part, il ne peut pas toujours respecter ce délai fixé pour l'ensemble de sa clientèle.

Tableau 5
Volumes annuels des remboursements d'impôt, de TVQ ou de TPS
Respect des engagements ministériels

	1998-1999	1999-2000	2000-2001	Variation[1]
Remboursements d'impôt	3 042 563	3 237 079	2 976 330	- 8,1 %
Remboursements de TVQ ou de TPS	1 158 837[2]	1 214 084	1 184 765	- 2,4 %

1. Variation entre les deux derniers exercices.
2. Ce nombre a été corrigé en comparaison de celui présenté au rapport annuel 1999-2000.

Tableau 6
Délais des remboursements d'impôt, de TVQ ou de TPS
Respect des engagements ministériels

	1998-1999	1999-2000	2000-2001	Évolution[1]
Remboursements d'impôt en 28 jours (particuliers)	69,0 %	73,8 %	72,7 %	- 1,1 %
Remboursements de TVQ ou de TPS en 30 jours (mandataires)	73,1 %	67,2 %	69,8 %	+ 2,6 %

1. Évolution entre les deux derniers exercices.

4.3 La délivrance d'un nouvel avis de cotisation

Pour les activités de recotisation, de régularisation et de vérification, le Ministère s'est donné pour engagement d'expédier un nouvel avis de cotisation à la suite d'une révision au plus tard 21 jours après la fin des échanges avec le citoyen ou l'entreprise. La tendance à la baisse du pourcentage d'atteinte de cet objectif, depuis 1998-1999, témoigne de la difficulté que représente l'atteinte de cet engagement (tableau 7).

L'augmentation marquée des révisions d'avis de cotisation traitées en 1999-2000 est une conséquence de la refonte de la fiscalité de 1998.

Tableau 7
Expédition d'un nouvel avis de cotisation
Respect des engagements ministériels

	1998-1999	1999-2000	2000-2001	Évolution[1]
Expédition d'un nouvel avis de cotisation à la suite d'une révision (au plus tard 21 jours après la fin des échanges avec le contribuable ou le mandataire)	67,2 %	62,7 %	61,9 %	- 0,8 %
				Variation[1]
Volume des nouveaux avis de cotisation	218 821	290 803	240 488	-17,3 %

1. Évolution ou variation entre les deux derniers exercices.

4.4 Les décisions sur opposition

L'opposition est un recours légal visant à permettre au contribuable ou au mandataire de faire réviser son avis de cotisation par des représentants du Ministère afin de s'assurer de l'exactitude de la cotisation. L'opposition précède obligatoirement le recours aux tribunaux par le contribuable. Une unité administrative, distincte de celle qui a établi la cotisation, révise l'avis de cotisation. Le Ministère a pour objectif de faire part de sa décision au citoyen au plus tard six mois après la réception de l'avis d'opposition. Si un tel délai ne peut être respecté, le responsable du dossier en explique les raisons à la personne visée avant l'expiration de ce délai.

Depuis trois ans, le Ministère a constamment amélioré le taux de respect de cet engagement qui est passé de 43,6 %, en 1998-1999, à 62,4 % en 2000-2001 (tableau 8). Au cours du dernier exercice, ce taux s'est amélioré de 11,8 points de pourcentage, et ce, en composant avec une baisse de l'effectif par rapport à celui de 1999-2000 et en permettant à l'équipe de gestion de consacrer aussi des efforts aux dossiers d'opposition de plus de six mois en inventaire.

Tableau 8
Décisions sur opposition[1]
Respect des engagements ministériels

	1998-1999	1999-2000	2000-2001	Évolution[2]
Pourcentage de dossiers traités en moins de six mois	43,6 %	50,6 %	62,4 %	+ 11,8 %
				Variation[2]
Nombre de dossiers traitables[3]	12 907	12 140[4]	8 354	- 31,2 %

1. La période de référence servant au calcul du respect du délai de six mois ne correspond pas à l'exercice financier. À titre d'exemple, la mesure du délai de communication de la décision sur opposition en 2000-2001 est effectuée à l'égard des dossiers inscrits au Ministère durant la période annuelle d'octobre 1999 à septembre 2000. Les dossiers reçus en septembre 2000 doivent être terminés au plus tard en mars 2001 pour respecter l'engagement de six mois.
2. Évolution ou variation entre les deux derniers exercices.
3. Dossiers inscrits durant la période de référence servant au calcul du taux de respect de l'engagement et pouvant faire l'objet d'un traitement.
4. Les données de l'exercice 1999-2000 ont été corrigées.

4.5 Le traitement des plaintes

Le Ministère dispose d'un processus de traitement des plaintes que la clientèle lui adresse. Il a pris l'engagement de répondre à toute plainte écrite dans les 35 jours de sa réception.

Le Ministère considère que toutes les demandes adressées au ministre, à la sous-ministre ainsi qu'à la Direction du traitement des plaintes et de la protection des renseignements personnels sont des plaintes. La définition de ce qui constitue une plainte au ministère du Revenu sera revue au cours du prochain exercice financier. Au cours de l'exercice, 3 448 plaintes écrites et verbales ont été formulées. Les plaintes portent principalement sur les délais, l'accessibilité, les attitudes, l'équité, les façons de faire et les recours administratifs. Par rapport à l'exercice précédent, où le nombre de plaintes était de 3 857, il s'agit d'une baisse de 10 %.

Le volume des plaintes écrites s'établit, quant à lui, à 1 547 en 2000-2001. Le Ministère a fourni une réponse dans un délai de 35 jours ou moins dans 77,4 % des cas. Il s'agit d'une augmentation du taux d'atteinte de l'engagement de 31 points de pourcentage par rapport à l'exercice précédent et de 17 points de pourcentage par rapport à l'exercice 1998-1999, et ce, malgré une augmentation du volume de plaintes écrites (tableau 9).

Tableau 9
Traitement des plaintes écrites
Respect des engagements ministériels

	1998-1999	1999-2000	2000-2001	Évolution[1]
Pourcentage des plaintes écrites traitées dans les 35 jours	60,4 %	46,4 %	77,4 %	+ 31,0 %
				Variation[1]
Volume des plaintes écrites	1 076	1 482	1 547	+ 4,4 %

1. Évolution ou variation entre les deux derniers exercices.

Le Ministère ne cesse de poursuivre ses efforts pour améliorer le traitement des plaintes et sa performance à ce chapitre. L'amélioration du taux d'atteinte résulte de la mise en place d'une nouvelle structure organisationnelle et systémique de la gestion des plaintes. Le Ministère déploie aussi son système de gestion des plaintes dans tous ses bureaux régionaux afin d'assurer leur prise en charge plus rapidement.

4.6 Les personnes handicapées et les personnes malentendantes

Tous les bureaux du Ministère sont accessibles aux personnes handicapées. Ils sont munis de rampes d'accès et sont desservis par des ascenseurs lorsque nécessaire. Des démarches sont en cours afin que chaque bureau soit muni de dispositifs d'ouverture automatique des portes. De plus, le Ministère offre un service téléphonique adapté aux personnes malentendantes.

Cinquième partie

Résultats liés aux orientations stratégiques

Les orientations retenues dans le plan stratégique 2000-2003 sont en conformité avec les orientations gouvernementales et assurent la contribution du Ministère aux objectifs et aux enjeux gouvernementaux. Cette partie présente l'état de la situation pour l'exercice 2000-2001 quant à l'atteinte des objectifs découlant des orientations, qui se lisent comme suit :

- faciliter et accroître le respect des lois fiscales ;
- lutter contre les pertes fiscales ;
- faciliter le paiement des pensions alimentaires ;
- contribuer à l'effort de simplification et d'amélioration de la fiscalité ;
- optimiser l'utilisation des ressources pour rendre de meilleurs services ;
- miser sur l'expertise et l'engagement du personnel.

Au cours du présent exercice, le Ministère a cherché constamment à atteindre ses objectifs. Les résultats obtenus sont regroupés et présentés sous chaque orientation stratégique, axe d'intervention et objectif. Ils sont présentés à l'aide d'indicateurs ou font état des principales actions réalisées ou entreprises.

Orientation 1 : Faciliter et accroître le respect des lois fiscales

Axe d'intervention 1.1 :

Offrir des services de qualité et adaptés aux besoins de la clientèle.

Objectif 1.1.1 :

Réviser, d'ici mars 2001, les engagements ministériels envers les citoyens dans la perspective d'une déclaration de services aux citoyens précisant les objectifs de qualité et de niveau de services offerts par le Ministère.

Les engagements ministériels de 1995 ont été revus au cours de l'exercice 2000-2001 et c'est ainsi qu'à compter du 1er avril 2001, le Ministère mesurera sa performance en matière de services à sa clientèle en lien avec de nouveaux engagements et objectifs énoncés dans sa déclaration de services aux citoyens.

Objectif 1.1.2 :

Mettre progressivement en place dans toutes les directions régionales, d'ici mars 2002, des services d'aide aux entreprises en démarrage.

Dans la foulée des orientations et des actions prises par le gouvernement du Québec afin de rapprocher les services gouvernementaux des citoyens et de les adapter à leurs besoins et à leurs attentes, le Ministère a implanté dans chacune de ses directions régionales un guichet de services aux entreprises et s'est préoccupé, de façon particulière, du volet « aide aux entreprises en démarrage ».

Des activités d'assistance et de renseignements sont déjà en place dans l'ensemble des bureaux régionaux, à l'intention des entreprises en démarrage. Des expériences pilotes ont été menées par les directions régionales afin d'identifier les solutions les plus appropriées pour ces entreprises. Ces expériences ont pris diverses formes, soit un suivi téléphonique, des visites au lieu d'affaires, des rencontres d'information en groupe, des entrevues personnalisées, etc. Au cours de l'année 2000-2001, différents renseignements ont été intégrés dans une brochure sur la fiscalité à l'intention des entreprises ainsi que dans un dépliant promotionnel expliquant les services offerts par le Ministère lors du démarrage d'une entreprise.

Des discussions se sont poursuivies entre les directions régionales et les centres locaux de développement (CLD), portant sur l'implantation progressive de services adaptés aux besoins des entreprises en démarrage, soit par des activités de groupes ou par des interventions individuelles d'assistance.

En outre, le Ministère a développé une expertise reconnue dans le domaine de la production de formulaires dynamiques et interactifs, c'est-à-dire dans la production de formulaires que les citoyens, les entreprises et les partenaires peuvent remplir directement à l'écran d'un ordinateur. Le Ministère partage cette expertise avec d'autres ministères et organismes dans le cadre de l'élaboration d'une trousse de démarrage d'entreprises, en développant avec eux les formulaires requis.

Enfin, toujours dans le souci d'utiliser davantage la structure régionale mise en place au cours des dernières années, le Ministère entend évaluer les activités liées au volet « aide aux entreprises en démarrage », à la fin de l'exercice 2001-2002, et examiner la pertinence d'élargir l'application du concept de guichet de services à ses autres clientèles.

Objectif 1.1.3 :

Offrir progressivement dans Internet, d'ici mars 2003, des services d'inscription, de déclaration, de paiement et de renseignements.

Le Ministère a accentué ses efforts afin de permettre l'utilisation de ses services électroniques par les citoyens et les entreprises. Depuis la mise en place de ses différents services électroniques, le Ministère connaît un accroissement constant du volume des transactions électroniques effectuées par sa clientèle. Ces services sont les paiements électroniques, les déclarations de revenus des particuliers transmises par des entreprises spécialisées au moyen du système de transmission électronique des données (TED), les déclarations de revenus transmises directement par des particuliers au moyen d'Internet et des relevés transmissibles par voie électronique. Le tableau 10 démontre bien cette croissance pour l'exercice financier 2000-2001.

Tableau 10
Volume des transactions électroniques réalisées par la clientèle

	1999-2000	2000-2001	Variation
Paiements électroniques	593 242	711 118	+ 19,9 %
TED - Déclarations des particuliers	679 031	753 051[1]	+ 10,9 %
Internet - Déclarations des particuliers	105 610	275 924[1]	+ 161,3 %
Relevés sur support d'information[2]	17 931 478	18 922 054	+ 5,5 %

1. Nombre de déclarations reçues au 3 mai 2001.
2. Les résultats relatifs aux relevés sur support d'information apparaissant dans le présent rapport annuel sont le total de 16 types de relevés reçus au Ministère, et ce, au 30 avril 2001.

En 2000-2001, le Ministère a encaissé 8,2 milliards de dollars au moyen de transactions électroniques, ce qui représente 14,3 % du total de tous les encaissements effectués (57,3 milliards de dollars). Les sommes encaissées de cette façon ont augmenté de 28,1 % par rapport à l'exercice précédent.

Au 31 mars 2001, il est possible d'effectuer de façon électronique les paiements suivants :

- versements d'acomptes provisionnels de particuliers ;
- versements de pensions alimentaires ;
- versements de retenues à la source ;
- versements relatifs au sommaire de retenues et de cotisations d'employeur ;
- versements mensuels d'impôt sur le revenu, de la taxe sur le capital ou de la taxe compensatoire par les sociétés ;
- paiements de TVQ, de TPS et paiements combinés de TVQ et de TPS ;
- versements d'acomptes provisionnels de TVQ, de TPS et versements combinés d'acomptes de TVQ et de TPS.

Pour mieux répondre aux besoins ministériels et à la Politique gouvernementale de prestation électronique des services, une nouvelle direction a été créée, la Direction des solutions d'affaires électroniques. Son mandat consiste à assurer la promotion des nouveaux mécanismes ministériels d'affaires électroniques, à gérer le développement ainsi que l'implantation des fonctions qui y sont associées et à assurer une veille en ce qui a trait aux nouveaux moyens et aux nouvelles approches en lien avec les affaires électroniques.

Par ailleurs, les travaux visant à proposer, d'ici 2003, une gamme élargie de nouveaux services électroniques se sont poursuivis, ce qui permettra au Ministère d'offrir à sa clientèle des services relatifs à cinq relations d'affaires jugées prioritaires :

- l'inscription des entreprises ;
- les versements des entreprises ;
- la conciliation des versements des employeurs ;
- la déclaration de revenus des sociétés ;
- le renseignement personnalisé, tant le renseignement général que celui relatif au dossier fiscal.

Objectif 1.1.4 :

Mesurer annuellement et améliorer la qualité des renseignements transmis à la clientèle.

Au cours du présent exercice, le Ministère a entrepris diverses actions afin d'améliorer la qualité des renseignements transmis aux citoyens et aux entreprises.

Dans un premier temps, il a investi dans les centres de gestion des appels téléphoniques. Les nouveaux équipements ont permis d'améliorer sensiblement le service à la Direction générale de la capitale et des régions. Les nouveaux équipements seront utilisés à la Direction générale de la métropole au cours du prochain exercice.

Dans un deuxième temps, le Ministère a consacré des efforts importants à l'amélioration de la documentation disponible par la mise en place du nouveau

cadre de gestion des normes ministérielles (DOMINO), à l'organisation de la formation et à l'amélioration des outils. Ainsi, le Ministère a travaillé à la révision et à la mise à jour des politiques et des directives. Des analyses ont permis de poser un diagnostic précis sur l'état des instructions de travail et des guides systémiques. Ces efforts contribueront à doter le personnel œuvrant aux services directs à la clientèle d'outils plus performants.

Enfin, un renseignement de qualité se mesure également par la qualité de la langue. Le Ministère a continué à porter une attention particulière à cette qualité, que ce soit par la révision linguistique de plus de 240 documents, de 140 consultations terminologiques ou linguistiques ou de 1 762 demandes de traduction.

Le Ministère a établi une stratégie d'écoute téléphonique dans plusieurs directions régionales, visant à évaluer l'exactitude des informations fournies et plusieurs habiletés des agents de renseignements. Cette mesure s'est échelonnée du 1er février au 31 mars 2001.

Objectif 1.1.5 :

Mesurer annuellement et augmenter le degré de clarté et de simplicité des formulaires et des guides offerts à la clientèle ainsi que leur disponibilité.

Cette année encore, le Ministère a mis l'accent sur la simplification des formulaires et des guides en intégrant les mesures suggérées par les membres du Comité consultatif externe sur la simplification des formulaires. Il a mis en place un réseau d'approbation des formulaires qui permet d'assurer une validation supplémentaire en rejoignant tous les intervenants visés au Ministère.

Le Ministère normalise ses communications par la conception et la mise à jour de plusieurs lettres modèles et de formulaires qui sont adressés aux citoyens et aux entreprises. Des séances de formation sur la rédaction au quotidien et sur la lisibilité des textes ont été données au personnel pour accroître la qualité des documents.

Objectif 1.1.6 :

Adapter les moyens de communication aux caractéristiques des différentes catégories de clientèles.

De concert avec Communication-Québec et le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, le Ministère a fourni des renseignements sur les programmes qu'il administre et les services qu'il offre. Ces renseignements sont accessibles dans la vitrine Internet du gouvernement du Québec. Ils ont comme objectif d'informer le public et de faciliter ainsi ses démarches auprès de l'Administration publique. Ils traitent de sujets tels que les droits sur les pneus neufs, les modifications au crédit d'impôt pour le soutien à domicile des personnes âgées, le transfert des REER à un conjoint lors d'un décès.

En juin 2000, des groupes de discussion ont été formés pour valider un modèle de déclaration de revenus facilement numérisable et adapté à la reconnaissance optique des caractères (imagerie).

De plus, le Ministère a rédigé une série de brochures et de dépliants spécialisés sur des sujets particuliers tels que la fiscalité destinée aux agriculteurs et aux pêcheurs ainsi qu'aux travailleurs autonomes par la brochure *Vous êtes travailleurs autonomes ? Aide-mémoire concernant la fiscalité*. Dans le cadre de l'amélioration de l'administration du programme québécois de crédit d'impôt à la recherche scientifique et au développement expérimental, le Ministère a commencé la mise à jour des formulaires et la rédaction de documents (dépliant, brochure et guide) à l'intention de la clientèle visée, dans le but de constituer une trousse d'information.

Afin de favoriser le respect des lois fiscales et pour répondre à la demande des organismes sans but lucratif, le Ministère a préparé une brochure *Les organismes sans but lucratif et la fiscalité* décrivant l'ensemble des dispositions fiscales les concernant. Environ 40 000 exemplaires de cette brochure ont été distribués, à l'automne 2000, grâce à la collaboration des ministères de l'Éducation, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, de la Santé et des Services sociaux, de la Culture et des Communications et celui des Régions. Ces derniers sont d'importants maîtres d'œuvre du soutien financier apporté à ces organismes.

Axe d'intervention 1.2 :

Renforcer les activités de sensibilisation et de prévention auprès de la clientèle.

Objectif 1.2.1 :

Augmenter, d'ici mars 2002, de 77 % (septembre 1998) à 80 % la connaissance des citoyens à l'égard des conséquences négatives pour la société de l'évasion fiscale et du travail au noir.

Il est important pour le gouvernement du Québec, et pour le Ministère en particulier, que la population soit sensibilisée aux conséquences néfastes du travail au noir et de l'évasion fiscale pour la société. Dans ce contexte, le Ministère a poursuivi les activités de sensibilisation par une campagne de publicité, ayant pour thème « Le travail au noir, c'est du vol », qui a été réalisée en deux phases : l'une au printemps et l'autre à l'automne 2000. Un sondage fait au printemps 2000 a révélé que 56 % des gens avaient été joints par la campagne, ce qui représente une augmentation de 20 % par rapport à la campagne précédente. À l'automne 2000, le Ministère a autorisé la diffusion

d'un nouveau message publicitaire télévisé. La sensibilisation a été complétée par un message radiophonique et par de l'affichage extérieur dans les grandes villes du Québec. Un sondage effectué en décembre 2000 démontre que 78 % des québécois ont retenu le message, ce qui est très élevé. Il révèle que 85 % des gens considèrent que la personne qui engage un travailleur au noir est plus coupable ou aussi coupable que celle qui travaille au noir. La population est d'accord, dans une proportion de 67 %, avec la diffusion de la campagne de publicité et avec le fait que le travail au noir est du vol. De plus, ce sondage a permis de savoir que 85 % des répondants souhaitent une augmentation (59 %) ou un maintien (26 %) de l'intervention gouvernementale.

Le Ministère assure également la mise en application d'un programme de sensibilisation des jeunes à la fiscalité intitulé « Taxes et impôts au Québec : pourquoi et pour qui ? ». Le matériel pédagogique conçu à l'intention des enseignants de la 5e année du primaire et de la 5e année du secondaire a été réédité pour une troisième année. Ce matériel suggère aux enseignants des activités de sensibilisation touchant la fiscalité et, pour les élèves de la 5e année du secondaire, la lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir. Un bilan des résultats sera réalisé au cours du prochain exercice.

Objectif 1.2.2 :

Hausser, d'ici mars 2002, de 19 % (juin 1997) à 25 % la proportion des citoyens ayant modifié positivement leur comportement face à l'évasion fiscale et au travail au noir.

Pour atteindre cet objectif, le Ministère a élaboré et mis en œuvre diverses activités de sensibilisation, mentionnées à l'objectif 1.2.1. Elles ont permis d'informer les divers agents économiques et la population en général sur les conséquences du travail au noir et de l'évasion fiscale. Un sondage révèle que 20 % de la population affirme que la campagne de sensibilisation du Ministère a eu un effet positif sur leur comportement face au travail au noir.

Objectif 1.2.3 :

Accroître la compréhension de la clientèle à l'égard de la fiscalité et des autres programmes administrés par le Ministère en réalisant des activités préventives à l'échelle nationale et régionale.

Le Ministère, par l'intermédiaire de ses directions régionales, a amorcé au cours des deux dernières années un important virage pour instaurer une philosophie renouvelée de services qui accentue la dimension sociale de sa mission, tout en encourageant les activités devant accroître et faciliter l'autocotisation. Les moyens préconisés consistent à sensibiliser davantage la population et informer de plus en plus la clientèle du Ministère afin de l'aider à bien remplir ses devoirs et ses obligations. C'est ce qu'on appelle la fonction prévention fiscale. Les interventions se sont traduites par différents moyens telles des lettres de sensibilisation, des conférences, des chroniques à la télévision communautaire, des séances de formation diffusées à des clientèles précises.

De plus, le Ministère et l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) administrent conjointement le Programme des bénévoles, qui a pour objet d'offrir gratuitement de l'aide aux contribuables qui éprouvent de la difficulté à remplir leurs déclarations de revenus et qui n'ont pas les moyens de recourir aux services de professionnels. Le lancement officiel de la campagne du Programme a eu lieu le 9 janvier 2001. Cette activité représentait, pour l'année d'imposition 2000, la treizième année de collaboration entre l'ADRC et le Ministère. 274 808 déclarations de revenus (tant fédérales que provinciales) de particuliers ont été préparées.

Le Ministère a participé à 22 salons ou congrès dont les thèmes étaient liés à la fiscalité afin de mieux renseigner la population sur les taxes et les impôts. Les agents d'information ont répondu à 176 demandes de journalistes et produit 54 communiqués de presse.

Le Ministère entretient des relations avec plusieurs clientèles. Citons plus particulièrement les experts en fiscalité, avec lesquels le Ministère a participé au colloque de l'Association de planification fiscale et financière (APFF) sur les taxes à la consommation, au colloque de l'APFF sur la vérification fiscale et les recours, au colloque de l'Institut canadien des comptables agréés sur les taxes à la consommation ainsi qu'à la rencontre annuelle de l'Institut des cadres fiscalistes. Des présentations sur la fiscalité ont été faites aux conseils de bande de plusieurs communautés autochtones ainsi qu'aux coordonnateurs gouvernementaux aux Affaires autochtones.

Les conférences présentées par le personnel du Ministère ont permis de maintenir des liens très étroits avec des représentants de la majorité des secteurs d'activités économiques et ont aidé à accroître la compréhension de la fiscalité et des autres programmes administrés par le Ministère.

Orientation 2 : Lutter contre les pertes fiscales

Axe d'intervention 2.1 :

Contrer les problèmes et les stratagèmes d'évasion fiscale, de travail au noir et de non-respect des lois fiscales.

Objectif 2.1.1 :

Avoir élaboré et mis en œuvre, d'ici mars 2003, au moins trois stratégies d'intervention intégrée permettant de résoudre une problématique majeure ou un stratagème d'envergure à l'égard de l'évasion fiscale et du travail au noir.

La grande majorité des citoyens, à titre de contribuables ou de mandataires, verse comme il se doit ses contributions en impôts et les montants dus en taxes. Cependant, certains se soustraient, en partie ou en entier, à ces obligations. Pour garantir l'équité fiscale pour tous, le Ministère doit donc rechercher la plus grande efficacité possible dans la perception des impôts et des taxes, en détectant les cas de non-production des déclarations, les cas d'évasion fiscale ainsi que les activités frauduleuses. Ces situations nécessitent des moyens innovateurs d'intervention et de collecte de renseignements. À cet effet, le Ministère réalise le Plan de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir depuis 1996.

Compte tenu de l'importance et de l'envergure du défi lié à ce plan, une unité permanente de recherche et de développement nommée le *Bureau de la lutte contre l'évasion fiscale* (BLEF) élabore présentement les deux stratégies d'intervention intégrée suivantes :

■ Adoption de correctifs dans l'industrie du vêtement

Des correctifs ont été proposés au ministère des Finances pour faciliter le respect des lois fiscales et réduire les pertes fiscales dans l'industrie du vêtement au terme d'une démarche de concertation avec l'ensemble des représentants de cette industrie. Les correctifs proposés devraient porter notamment sur l'obligation pour les inscrits faisant affaire dans l'industrie du vêtement de produire mensuellement leur déclaration de TVQ accompagnée d'une déclaration de renseignements à l'égard des travaux confiés à des sous-traitants.

Par ailleurs, dans le cadre de l'application du crédit d'impôt remboursable à l'égard des emplois créés dans le domaine du vêtement, le Ministère a accordé, pour l'année 2000, des crédits s'élevant à 10,5 millions de dollars à l'égard de 205 sociétés (excluant les sociétés ayant produit des déclarations amendées) et de 14 particuliers. Ce crédit de 20 % de la masse salariale s'applique à tout nouvel emploi créé depuis 1998, jusqu'à la fin de l'an 2001. La mise en application de ce crédit a pour objet de réduire le travail au noir et d'assurer une meilleure protection sociale pour les travailleurs de ce secteur.

■ Implantation de contrôles additionnels lors des inscriptions aux fichiers de taxes

Une étude est en cours sur l'obtention frauduleuse de numéros d'inscription aux fichiers de taxes et des possibilités pour des inscrits d'obtenir des remboursements du Québec de la taxe sur les intrants (RTI) et des crédits fédéraux de taxe sur les intrants (CTI) sans qu'il y ait des activités commerciales correspondantes assujetties aux taxes.

En plus de ces deux stratégies d'intervention, le Ministère consacre des efforts à l'examen d'autres sujets d'envergure tels la tenue déficiente des livres et des registres dans le commerce de détail, les manipulations de systèmes informatiques dans la restauration et les indices de richesse élevée par rapport aux revenus déclarés. Finalement, le Ministère a aussi fait d'autres interventions dans les domaines de la construction, de la restauration, de la vente d'automobiles et de la production cinématographique et télévisuelle.

Objectif 2.1.2 :

Mesurer, de concert avec le ministère des Finances, les effets produits par les stratégies d'intervention intégrée et les activités de récupération fiscale sur l'autocotisation et la réduction des pertes fiscales.

Le Ministère a entrepris des travaux avec le ministère des Finances du Québec afin d'être en mesure de réviser et d'améliorer les informations sur le non-respect des lois fiscales et les impacts des actions ministérielles sur l'autocotisation. Une réévaluation des secteurs d'intervention à prioriser sera effectuée à partir des résultats de ces études.

Axe d'intervention 2.2 :

Détecter et récupérer les impôts et les taxes non déclarés.

Le Ministère doit s'assurer, en toute équité et confidentialité, de la perception des impôts et des taxes afin que chacun paie sa juste part du financement des services publics. Pour ce faire, il met en place des activités de contrôle dont, notamment, la réalisation de différentes activités de récupération fiscale.

Les interventions de récupération fiscale réalisées par le Ministère se classent ainsi :

- les interventions directes, généralement personnalisées, de contrôle fiscal dont des activités liées à la non-production (activités visant à régulariser la situation des mandataires et des contribuables qui ont omis de produire leur déclaration de revenus en temps opportun), à la cotisation (activités *a priori* qui se traduisent par la délivrance d'un avis de cotisation original), à la recotisation (activités *a posteriori* qui consistent en la délivrance d'un

avis de cotisation amendé lorsque la situation des contribuables et des mandataires est régularisée), à la vérification et aux enquêtes. Les activités du Plan de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir se regroupent dans cette catégorie ;

- les interventions indirectes, telles des mesures législatives ou réglementaires, des activités de sensibilisation et de services à la clientèle qui ont des effets incidents et récurrents sur les revenus d'autocotisation mais qui peuvent plus difficilement être comptabilisés de façon distincte.

Les interventions directes de récupération fiscale conduites par le Ministère en 2000-2001 ont permis de récupérer 1 438,6 millions de dollars, comparativement à 1 354,2 millions de dollars en 1999-2000. Ces résultats de récupération fiscale incluent un montant de 359,1 millions de dollars récupérés pour le compte du gouvernement fédéral en ce qui a trait à la TPS.

Objectif 2.2.1 :

Atteindre les objectifs financiers de récupération fiscale convenus annuellement entre le Ministère et le ministère des Finances.

Pour l'exercice 2000-2001, les objectifs de récupération fiscale convenus entre le ministère des Finances et le Ministère s'élevaient à 625 millions de dollars, pour les activités courantes, et à 440 millions de dollars pour les activités de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir, soit un total de 1 065 millions de dollars. Les activités de contrôle conduites par le Ministère ont permis de récupérer 1 079,5 millions de dollars en droits, en pénalités et en intérêts, soit 14,5 millions de dollars (1,4 %) de plus que l'objectif prévu.

Tableau 11
Récupération fiscale
Résultats par domaine d'activité économique

	1999-2000	2000-2001		
Domaine économique	**Total**	**Activités courantes**	**Activités du plan de lutte**	**Total**
Agroalimentaire	15,9	7,6	3,5	11,1
Alimentation et hébergement	55,9	45,3	25,4	70,7
Automobile	58,7	39,4	22,7	62,1
Construction	92,9	62,6	35,9	98,5
Diverses activités manufacturières	83,6	51,4	26,0	77,4
Vêtements, textiles et bijoux	33,0	29,0	15,2	44,2
Éducation, loisirs, arts et sports	36,2	23,3	12,5	35,8
Finances, assurances et immeubles	157,9	41,4	23,6	65,0
Communications et autres services publics	9,3	18,6	9,4	28,0
Ressources naturelles	10,5	20,3	11,5	31,8
Services personnels et domestiques	17,8	14,1	6,8	20,9
Services professionnels	67,0	48,1	22,5	70,6
Transports	39,4	41,4	21,6	63,0
Divers commerces de gros	43,7	24,1	14,4	38,5
Divers commerces de détail	16,1	8,1	4,6	12,7
Associations et autres services	48,9	34,5	18,1	52,6
Autres	256,0	202,3	94,3	296,6
Total	**1 042,8**	**711,5**	**368,0**	**1 079,5**

Le tableau 12 présente la ventilation des résultats des activités directes de récupération fiscale par activité et par loi.

Tableau 12
Récupération fiscale
Résultats par activité et par loi

	(en millions de dollars)							
	31 mars 2000	31 mars 2001					Variation	
	Total	Impôt des particuliers	Impôt des sociétés	Retenues à la source	Taxes	Total	M$	%
Non-production	195,9	47,2	36,5	88,5	75,8	248,0	52,1	26,6 %
Cotisation et recotisation	265,6	180,3	50,9	41,1	7,3	279,6	14,0	5,3 %
Vérification	544,2	72,0	116,4	27,3	291,2	506,9	- 37,3	- 6,9 %
Enquêtes	37,1	27,8	1,6	0,3	15,3	45,0	7,9	21,3 %
Total	**1 042,8**	**327,3**	**205,4**	**157,2**	**389,6**	**1 079,5**	**36,7**	**3,5 %**
Résultats totaux au 31 mars 2000		275,7	246,9	154,5	365,7	1 042,8		
Variation (millions $)		51,6	- 41,5	2,7	23,9	36,7		
Variation (%)		18,7 %	- 16,8 %	1,7 %	6,5 %	3,5 %		

■ Analyse des résultats 2000-2001

Les résultats de la récupération fiscale au 31 mars 2001 sont supérieurs de 36,7 millions de dollars (3,5 %) à ceux de 1 042,8 millions de dollars atteints à la même date l'année précédente. Les résultats des activités de non-production de déclarations ont enregistré une hausse de 52,1 millions de dollars (26,6 %) comparativement à l'année précédente. Quant aux résultats des activités de cotisation ou de recotisation, ils ont augmenté de 14 millions de dollars (5,3 %). L'utilisation accrue des moyens technologiques tels que le générateur d'appels, la sélection mécanique des déclarations, la conciliation des diverses déclarations ainsi que l'ajout de ressources supplémentaires en recotisation des particuliers, dans le dernier trimestre de l'exercice, expliquent ces résultats.

Bien que les ressources consacrées aux activités de vérification soient demeurées relativement stables au cours de l'exercice 2000-2001, les résultats des activités de récupération fiscale en vérification ont diminué par rapport à 1999-2000. Cette baisse de 37,3 millions de dollars (6,9 %) provient des secteurs de l'impôt des particuliers et des sociétés. Néanmoins, les résultats de récupération pour les activités de vérification représentent près de 50 % du total des revenus de la récupération fiscale.

La hausse de 21,3 % des résultats d'enquêtes est principalement attribuable à l'augmentation des cotisations générées par le traitement des divulgations volontaires. Les résultats de 45 millions de dollars excluent les amendes imposées lors de poursuites judiciaires, faisant suite aux enquêtes et aux inspections menées par le Ministère. En 2000-2001, ces amendes ont totalisé 20,3 millions de dollars contre 6,4 millions de dollars en 1999-2000.

Les revenus récupérés par le Centre de perception fiscale (CPF), au cours de l'exercice 2000-2001, ont été de 112,9 millions de dollars (par la perception de retenues à la source et de la TVQ, excluant la TPS). Les revenus générés par le CPF en 1999-2000 étaient de 104 millions de dollars. Il s'agit de revenus engendrés lorsque les déclarations de mandataires sont produites à la suite de l'intervention du personnel du CPF auprès des débiteurs. Ces revenus sont inclus dans le tableau 12 « Résultats des activités de récupération fiscale ».

■ Liquidation des comptes de récupération fiscale

Les programmes de contrôle du Ministère génèrent des comptes débiteurs et des comptes créditeurs. Au 31 mars 2001, le Ministère avait inscrit 1 465,6 millions de dollars de comptes débiteurs dont 915,7 millions de dollars (62,5 %) avaient été encaissés. Quant à la radiation des comptes douteux généralement associés aux faillites, elle totalisait 1,2 million de dollars (0,1 %). Conséquemment, 548,7 millions de dollars (37,4 %) restaient à recevoir au 31 mars 2001.

Des avis de cotisation créditeurs (montants remis aux contribuables et aux mandataires) totalisant 386,1 millions de dollars ont été délivrés en 2000-2001. De ce nombre, 245,4 millions de dollars étaient en faveur de mandataires en retenues à la source et en

taxes. Ces comptes créditeurs peuvent résulter de travaux de vérification ou surviennent lorsque les actions visant à régulariser les cas de non-production ont pour conséquence la réception de déclarations présentant des soldes créditeurs. La délivrance d'avis de cotisation créditeurs est donc venue réduire la récupération fiscale à 1 079,5 millions de dollars.

Le tableau 13 présente la liquidation des comptes de récupération fiscale pour l'exercice 2000-2001.

Tableau 13
Liquidation des comptes de récupération fis

	1999-2000[1]	2000-2001[1]			
	Total	**Encaisse fiscale[2]**	**Radiations des comptes douteux**	**Solde à recevoir**	**Total**
			(millions $)		
Cotisations débitrices[3]	1 243,4	915,7	1,2	548,7	1 465,6
Pourcentage représenté		62,5%	0,1%	37,4%	
Cotisations créditrices	- 200,6				- 386,1
Récupération fiscale nette	**1 042,8**				**1 079,5**

1. Le système « Portrait ministériel des revenus » a été utilisé pour la première fois au cours de l'exercice 2000-2001 afin de présenter la liquidation des comptes de récupération fiscale. Ces résultats sont préliminaires.
2. L'encaisse fiscale inclut, entre autres, les encaissements, les compensations, les transferts et les ajustements qui ont pour but de liquider les cotisations débitrices.
3. La somme des cotisations débitrices tient compte des ajustements aux revenus cotisés à la suite des représentations et des oppositions.

Axe d'intervention 2.3 :

Recouvrer les sommes dues au gouvernement.

Objectif 2.3.1 :

Atteindre les objectifs financiers de recettes fiscales convenus annuellement entre le Centre de perception fiscale (CPF) et la sous-ministre.

La perception des créances fiscales permet au Ministère de recouvrer et de protéger les sommes dues au gouvernement en impôts, en taxes, en droits ou en cotisations à des régimes sociaux que l'on retrouve à la section 7.2.3 « Comptes débiteurs ». Les activités de perception des créances sont assurées par le Centre de perception fiscale (CPF).

Au cours du dernier exercice, les activités de perception ont permis au Centre de recouvrer des créances fiscales pour un montant global de 975 millions de dollars, soit 65 millions de dollars de plus que la cible prévue de 910 millions de dollars. Plusieurs facteurs ont contribué à l'atteinte de ces résultats positifs, mentionnons

- le rendement exceptionnel du personnel ;
- une meilleure performance du système de perception intégrée des créances (SPIC) ;
- l'ajout en cours d'année de nouvelles fonctionnalités au SPIC, lesquelles ont facilité le traitement des dossiers.

En outre, le secteur du recouvrement des créances fiscales a apporté des modifications à sa stratégie de recouvrement. La nouvelle approche cible davantage les activités de communication aux nouveaux débiteurs, ce qui permet de traiter un plus grand nombre de dossiers.

À titre d'unité autonome de service, le Centre produit son propre rapport annuel. Ce rapport est disponible sur demande ou peut être consulté dans le site Internet du Ministère.

Objectif 2.3.2 :

Favoriser l'adhésion d'autres organismes aux mesures de compensation gouvernementale.

La compensation gouvernementale des créances fiscales est une mesure de recouvrement, adoptée en décembre 1993 dans la *Loi sur le ministère du Revenu*, qui vise le gouvernement, ses ministères et les collèges d'enseignement général et professionnel, les commissions scolaires, ainsi que les établissements du réseau de la santé et des services sociaux. La compensation gouvernementale des créances fiscales représente un moyen de recouvrement appliqué par le Centre de perception fiscale qui permet au Ministère de retenir les sommes payables par les organismes gouvernementaux à des fournisseurs, des salariés ou des bénéficiaires de l'État pour qu'elles s'appliquent au paiement de leurs dettes fiscales.

En 2000-2001, le Centre a poursuivi ses travaux de développement lui permettant de traiter les cas de compensation des créances fiscales ainsi que de communiquer de façon électronique avec la plupart des organismes gouvernementaux aux fins de l'application de la mesure. Jusqu'ici, le Centre a exécuté la compensation gouvernementale en collaboration avec 312 ministères et organismes. Les échanges d'infor-

mation ont permis au Ministère d'accélérer la rentrée de créances fiscales de l'ordre de 21,6 millions de dollars. De cette somme, 13,9 millions de dollars sont en lien avec des fournisseurs ou des bénéficiaires et 7,7 millions de dollars avec des salariés de l'État.

Le Ministère a également compensé des créances autres que des créances fiscales en appliquant 33,3 millions de dollars de remboursement à l'impôt des particuliers aux montants dus au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (22,1 millions de dollars), au ministère de l'Éducation (10,9 millions de dollars) et à la Régie des rentes du Québec (0,3 million de dollars). Enfin, 0,5 million de dollars a été récupéré pour compenser des créances de débiteurs alimentaires.

Orientation 3 : Faciliter le paiement des pensions alimentaires

Axe d'intervention 3.1 :
Améliorer la qualité des services rendus à la clientèle par une productivité accrue.

Dans le cadre du Programme de perception des pensions alimentaires, le Ministère entretient des liens étroits avec des partenaires externes, tels 16 800 employeurs, le ministère de la Justice du Québec, le ministère de la Justice du Canada, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ainsi que les percepteurs des pensions alimentaires des autres provinces, territoires et États avec lesquels il existe des ententes de réciprocité. Ces partenaires prennent part au processus de traitement des dossiers de pension alimentaire. De plus, divers comités, dont le Comité de suivi de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* (qui regroupe des représentants de plusieurs organisations externes au Ministère), ont été créés en vue d'assurer une amélioration continue du fonctionnement du Programme.

Le coût moyen par dossier traité a diminué de 40 % depuis l'implantation du Programme pour se situer à 401 dollars par dossier en 2000-2001. L'ampleur du Programme se traduit notamment par une croissance de sa clientèle. En effet, lors de l'exercice financier 2000-2001, le nombre des créanciers et des débiteurs a augmenté de 12,1 %. Cette augmentation s'explique en partie par l'arrivée constante de jugements, que le Ministère doit administrer en moyenne pendant 10 ans.

Ainsi, 20 470 nouveaux jugements et 24 863 modifications de jugement ont été reçus au cours de l'année 2000-2001, portant à 104 414 le nombre de dossiers actifs au 31 mars 2001. Le tableau 14 montre le détail de l'évolution du volume des dossiers actifs.

Tableau 14
Volume de dossiers actifs de perception des pensions alimentaires

	1999-2000	2000-2001	Variation
Nombre de dossiers actifs en début d'année financière	76 230	93 165	22,2 %
Nouveaux dossiers au cours de l'année financière	25 490	20 470	- 19,7 %
Nombre de dossiers fermés durant l'année financière	8 555	9 221	7,8 %
Total des dossiers actifs à la fin de l'année financière	**93 165**	**104 414**	**12,1 %**
Nombre de dossiers transmis au Centre de perception fiscale à la fin de l'année financière	16 997	17 314	1,9 %

Au cours de l'année 2000-2001, le montant versé aux créanciers alimentaires a été de 291,4 millions de dollars, soit une augmentation de 17,4 % par rapport à l'année précédente. Le montant mensuel moyen que les créanciers étaient en droit de recevoir était de 402 $. De plus, 27,4 millions de dollars ont été versés au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour les dossiers pour lesquels ce dernier s'est subrogé[3] aux droits du créancier (tableau 15).

3. Substitution d'une personne à une autre dans une relation juridique. Elle peut être consentie par un créancier ou un débiteur.

Tableau 15
Données financières sur la perception des pensions alimentaires

	Montant (millions $)		
	1999-2000	2000-2001	Variation
Montant versé aux créancières (95,6 %) et aux créanciers (4,4 %) alimentaires[1]	248,2	291,4	17,4 %
Montant versé au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	24,8	27,4	10,5 %
Total des montants versés	**273,0**	**318,8**	**16,8 %**
Facturation annuelle aux débiteurs[2]	345,9	327,3	- 5,4 %
Montant reçu des débiteurs au cours du dernier exercice	276,0	319,1	15,6 %
Créances au 31 mars (cumulatives)	302,6	321,2	6,1 %

1. Inclut les remboursements aux débiteurs (1,4 %).
2. Ces données proviennent des systèmes opérationnels du Ministère et ne tiennent pas compte des ajustements comptables de fin d'exercice.

Objectif 3.1.1 :

Traiter les nouveaux jugements dans un délai variant entre 30 et 45 jours suivant la réception du jugement ou de l'ordonnance au Ministère.

Objectif 3.1.2 :

Traiter les nouveaux dossiers de pension alimentaire faisant l'objet d'un défaut de paiement et d'exécution réciproque dans les 60 jours suivant la réception du jugement ou de l'ordonnance au Ministère.

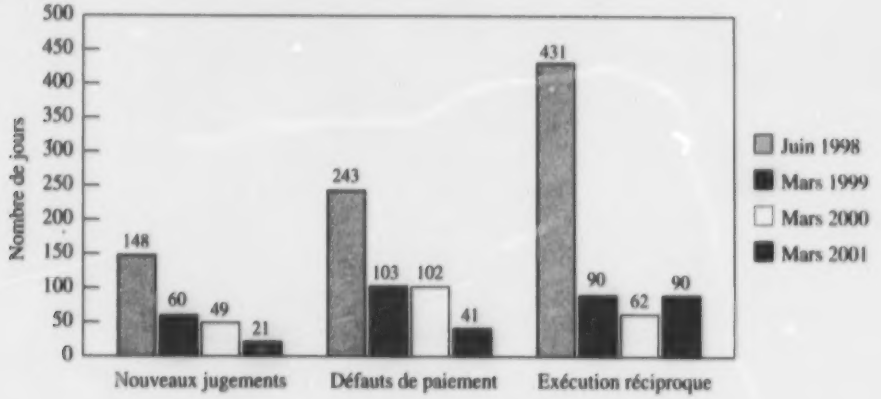
L'exercice 2000-2001 a été principalement consacré à la consolidation des acquis et à la poursuite de l'amélioration des services à la clientèle. L'objectif principal visait la réduction des délais de traitement des nouveaux dossiers tout en limitant la croissance des coûts du Programme.

La révision en profondeur du processus de démarrage d'un dossier ainsi que celui de traitement des dossiers en exécution réciproque[4] ont été, entre autres, des actions qui ont influé grandement sur le processus de traitement des nouveaux dossiers. De plus, la mise en place de nouveaux indicateurs et de nouveaux outils de gestion ont contribué à orienter les interventions et à trouver des solutions. Enfin, une entente d'échange d'information entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le Ministère a été entérinée, en février 2001, par la Commission d'accès à l'information. La mise en application de cette entente permet d'améliorer le traitement des dossiers lorsque le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale s'est subrogé aux droits du créancier.

Les résultats sont éloquents. Les délais de traitement répondent aux objectifs fixés. En effet, les délais de service à la clientèle sont passés de 49 jours (pour mars 2000) à 21 jours (pour mars 2001) en ce qui a trait au traitement des nouveaux jugements. De plus, pour les nouveaux dossiers faisant l'objet d'un défaut de paiement, les délais sont passés de 102 jours (pour mars 2000) à 41 jours (pour mars 2001). Finalement, le délai de traitement des nouveaux dossiers en exécution réciproque est de 90 jours pour le mois de mars 2001. Ce délai concerne un faible volume de dossiers dont les délais de traitement varient beaucoup d'un mois à l'autre. Rappelons que l'objectif fixé pour ce type de dossier est de 60 jours. Le graphique 1 démontre le chemin parcouru.

4. Exécution réciproque : on entend par « exécution réciproque » les demandes de traitement des dossiers reçues au Ministère provenant des percepteurs de pensions alimentaires des autres provinces, territoires et États avec lesquels il existe une entente de réciprocité.

Graphique 1
Programme de perception des pensions alimentaires
Moyenne mensuelle des délais de traitement des dossiers
Par type de dossiers



Objectif 3.1.3 :

Atteindre, d'ici mars 2002, un taux d'adhésion au virement automatique de 70 %.

Afin d'augmenter le taux d'adhésion au virement automatique, le Ministère a effectué un exercice de sensibilisation auprès d'un public susceptible d'adhérer au virement automatique. Cette mesure a permis d'atteindre un taux d'adhésion de 67 % au 31 mars 2001, comparativement à 60 % au 31 mars 2000. Cette progression, de 11,7 %, place le Ministère dans une bonne position pour atteindre l'objectif de 70 % d'ici mars 2002.

En plus d'améliorer le service à la clientèle, l'application de cette mesure permet au Ministère de réaliser des économies annuelles permanentes évaluées à 400 000 $.

Objectif 3.1.4 :

Accroître la compréhension de la clientèle à l'égard des diverses dispositions du Programme, incluant les dispositions d'adhésion ou d'exemption.

Le Ministère a poursuivi son plan de communication sur les dispositions du Programme. Les objectifs principaux de ce plan sont

- d'accroître la compréhension de la clientèle à l'égard des diverses dispositions du Programme ;
- de favoriser l'exemption de l'application du Programme lorsque les parties le désirent ;
- d'augmenter le taux d'adhésion au virement automatique ;
- de maintenir des liens étroits avec ses partenaires.

À cette fin, un important travail de sensibilisation et de vulgarisation a été effectué auprès des partenaires du milieu juridique, du milieu communautaire et auprès des employeurs. Ainsi, le Ministère a participé à plus de 50 salons ou colloques. Des conférences ont été données sur la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* auprès de différents organismes et associations sur tout le territoire du Québec.

Enfin, pendant cette période, plusieurs activités de communication ont été réalisées dont, entre autres, la publication du dépliant *La retenue à la source et l'employeur* et celle du *Bulletin d'information sur la perception des pensions alimentaires* ainsi que la transmission d'un état de compte aux créanciers et aux débiteurs accompagné d'un feuillet explicatif.

Ces mesures contribuent à la satisfaction générale de la clientèle du Programme en facilitant une meilleure compréhension de la loi et du Programme. Par ces activités, le Ministère a atteint un taux d'exemption de l'application du Programme de près de 14,7 % dans le cas des nouveaux jugements reçus depuis juin 1998, dépassant ainsi l'objectif fixé à 14 %. Ce résultat a eu pour effet de limiter l'accroissement naturel des coûts du Programme.

■ Autres réalisations

Relativement aux autres activités effectuées au cours de l'année 2000-2001, il faut mentionner

- la veille internationale constante effectuée par le Ministère pour dresser un inventaire des pratiques qui ont cours ailleurs dans le monde, en matière de perception des pensions alimentaires, et qui lui permet de comparer et d'améliorer ses façons de faire ;
- le taux de réponse des appels téléphoniques dans un délai d'une minute pour 73,2 % des appels reçus, par rapport à une cible de 70 % ;

- le recouvrement de créances alimentaires, au moyen de la récupération de remboursements d'impôt, qui a permis de percevoir plus de 8,2 millions de dollars en 2000-2001.

Enfin, en décembre dernier, le ministre a déposé à l'Assemblée nationale le rapport faisant le bilan de 5 ans d'application de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*. On peut se procurer ce rapport sur le site Internet du Ministère. Les éléments suivants ressortent :

- le taux de perception est passé de 64 % à 90 %, dépassant ainsi l'objectif visé qui était de 75 % ;
- le prélèvement par retenue à la source permet d'améliorer le taux de perception et d'engendrer des bénéfices pour les créanciers ;
- le mécanisme des avances, unique au Québec, permet aux créanciers de recevoir les pensions auxquelles ils ont droit au moment où ils y ont droit ;
- les efforts visant l'amélioration continue de ses processus ont permis au Ministère de corriger des difficultés éprouvées lors de l'implantation du Programme et ainsi de mieux répondre aux attentes de la clientèle ;
- les coûts du Programme augmentent principalement en raison du volume croissant de dossiers que le Ministère doit traiter. Ce volume devrait se stabiliser après 10 ans d'existence du Programme, soit en 2005.

■ Conclusion

Le Programme de perception des pensions alimentaires répond à des besoins très importants au sein de la société québécoise. Il permet de contribuer à améliorer la qualité de vie des familles. Il est donc primordial, pour le Ministère, d'atteindre avec succès les résultats escomptés afin d'en faire bénéficier la collectivité.

Axe d'intervention 3.2 :

Recouvrer les sommes dues aux créanciers alimentaires.

Objectif 3.2.1 :

Atteindre les objectifs financiers de recettes de créances alimentaires convenus annuellement entre le Centre de perception fiscale (CPF) et la sous-ministre.

Les activités de recouvrement des créances alimentaires du Ministère sont confiées au Centre de perception fiscale. Dans le cadre de ses activités de recouvrement des créances alimentaires, le CPF avait comme objectif de récupérer 50 millions de dollars au cours de l'exercice 2000-2001. Les résultats présentent des recettes de créances alimentaires de 62 millions de dollars. Cette somme est incluse aux montants présentés au tableau 15 « Données financières sur la perception des pensions alimentaires », à la ligne « Montant reçu des débiteurs au cours du dernier exercice ».

Ces résultats s'expliquent par

- un gain de productivité de 20 % attribuable à l'amélioration des processus ;
- l'ajout de ressources humaines et matérielles ;
- l'ajout et l'amélioration de certaines fonctionnalités du système de perception.

Orientation 4 : Contribuer à l'effort de simplification et d'amélioration de la fiscalité

Axe d'intervention 4.1 :

Poursuivre les échanges d'idées et la concertation avec la clientèle et les partenaires.

Objectif 4.1.1

S'assurer que la clientèle et les partenaires peuvent exprimer leurs besoins et leurs préoccupations face à l'administration de la fiscalité.

Dans le cadre de ses activités de prévention, le Ministère rencontre des représentants de différents milieux de la société dans le but de connaître leurs préoccupations et leurs besoins. Il a participé à plusieurs consultations auprès de comités et d'associations professionnelles.

Dans le cadre du Comité consultatif externe sur la simplification des formulaires, huit associations étaient représentées : la Chambre de commerce du Québec (CCQ), la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI), l'Ordre des comptables généraux licenciés du Québec (CGA), le Conseil du patronat du Québec (CPQ), le Conseil québécois du commerce de détail (CQCD), la firme Raymond Chabot Grant Thornton, l'Association canadienne de la paie et l'Institut des cadres fiscalistes (ICF). Un réseau de validation des documents produits par le Ministère, au moyen d'Internet, a été mis en place.

Le Ministère a participé à plusieurs comités réunissant des associations professionnelles et d'affaires comme l'Association de planification fiscale et financière (APFF) [colloque sur la fiscalité], l'Institut des cadres fiscalistes (ICF) [rencontres de discussions] et l'Ordre des comptables généraux licenciés du Québec (CGA) [rencontres de discussions]. De plus, des représentants du Ministère ont prononcé plusieurs conférences donnant lieu à des échanges d'idées avec des associations professionnelles et d'affaires tels l'Ordre des comptables agréés du Québec (CA), l'International Future Forum (IFF), le Business Future Forum (BFF) et un groupe de fiscalistes experts de Montréal.

Sa participation aux tables de concertation avec les entreprises pétrolières, les manufacturiers de tabac et les associations de ces industries a donné lieu à des travaux de mise à jour des ententes de perception de la taxe sur les carburants et de la taxe sur le tabac. Des projets d'ententes révisées font actuellement l'objet d'une validation ministérielle.

Par ailleurs, le Ministère a effectué, d'avril à août 2000, une consultation auprès de 44 associations d'aînés afin de déterminer les meilleurs moyens pour adapter les services ministériels aux besoins de cette clientèle. En conséquence, il a approuvé, à l'automne 2000, certaines mesures qui portent sur la simplification des procédures d'obtention du crédit d'impôt pour le maintien à domicile d'une personne âgée, la sensibilisation du personnel sur les attitudes à adopter à l'égard des aînés, la publication d'une documentation simplifiée portant sur les programmes fiscaux et sociofiscaux concernant cette clientèle et la tenue d'activités de communication orientées vers celle-ci. Ces mesures seront implantées au cours des trois prochaines années.

Dans le cadre des affaires autochtones, les négociations fiscales sectorielles en cours avec certaines nations et communautés autochtones ont permis de recueillir les besoins et les préoccupations de cette clientèle.

À la suite de consultations auprès de nombreux représentants de l'industrie télévisuelle et cinématographique, la Table de concertation sur le crédit d'impôt pour la production télévisuelle et cinématographique rendait public son rapport en juin 2000. Cette table réunissait des représentants des ministères du Revenu et de la Culture et des Communications ainsi que de la Société de développement des entreprises culturelles (SODEC). Ce rapport proposait au ministère des Finances des mesures visant à favoriser le respect des lois fiscales et une série d'autres mesures pour simplifier l'application du crédit. Le ministère des Finances a donné suite aux propositions et a publié deux bulletins d'information sur la question. De plus, afin de faciliter l'administration du crédit, un comité de travail permanent réunissant des représentants des deux ministères et la SODEC a été créé afin d'assurer le suivi de certaines recommandations du rapport et de mettre sur pied un groupe de travail auquel participent des membres et des représentants de l'industrie cinématographique et télévisuelle.

Enfin, le Ministère participe aux rencontres du Comité technique fédéral sur les taxes à la consommation, comité créé en réponse au rapport *Le commerce électronique et l'administration fiscale du Canada*. Il a aussi convoqué une réunion interprovinciale portant sur les effets du commerce électronique sur les taxes de vente provinciales.

Objectif 4.1.2 :

Accroître les échanges d'information et les consultations avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC).

Le Ministère poursuit ses échanges avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada. À cet égard, on peut souligner que plusieurs rencontres ont eu lieu avec des représentants de l'ADRC afin d'échanger sur la nature et la portée des interventions de chacun. Les principaux sujets abordés lors de ces rencontres ont été l'administration conjointe de la TVQ et de la TPS, l'évasion fiscale et le travail au noir, l'administration du programme québécois du crédit d'impôt à la recherche scientifique et au développement expérimental, la production des formulaires en taxe sur les produits et services et taxe de vente harmonisée (TPS-TVH), la conception de formulaires électroniques dynamiques et les mécanismes d'échanges de renseignements entre les deux administrations.

Axe d'intervention 4.2 :

Réduire les contraintes administratives et réglementaires du secteur de la fiscalité.

Objectif 4.2.1

Mettre en œuvre les recommandations retenues par les autorités concernées à la suite des travaux du Groupe conseil sur l'allégement réglementaire.

En janvier 2001, le Ministère a déposé au Secrétariat à l'allégement réglementaire un nouveau plan pluriannuel d'allégement réglementaire. Dans ce plan, le Ministère fait notamment le suivi des nouvelles mesures annoncées dans le rapport de juin 2000 du Groupe conseil sur l'allégement réglementaire et indique les mesures auxquelles il a donné suite, notamment

- la suspension des mesures de recouvrement dans les cas d'opposition à un avis de cotisation ;
- l'amélioration des délais moyens pour répondre à une opposition ;
- l'assistance pour les entreprises en démarrage ;
- la simplification des exigences administratives d'employeurs pour les entreprises à caractère saisonnier ;
- l'interprétation cohérente des règles fiscales ;
- les données requises pour faciliter l'établissement de la cotisation des sociétés ainsi que les propositions d'adaptations structurelles et législatives.

Par ailleurs, le Ministère a poursuivi ses travaux d'amélioration des services électroniques ainsi que d'harmonisation des lois québécoises et des règlements à la législation fédérale.

Objectif 4.2.2 :

Avoir révisé en matière d'impôt, d'ici mars 2003, les mesures administratives et réglementaires portant sur les responsabilités des employeurs (ex. : retenues à la source), l'application des crédits d'impôt et le calcul du revenu d'entreprise.

Objectif 4.2.3 :

Avoir révisé en matière de taxes à la consommation, d'ici mars 2003, les mesures administratives et réglementaires imposant un fardeau aux entreprises dans les domaines des taxes et droits percevables (ex. : primes d'assurance), de l'impôt sur le tabac, de la taxe sur les carburants et en partie de la TVQ (perception et versement).

Objectif 4.2.4 :

Avoir révisé, d'ici mars 2006, les autres mesures administratives et réglementaires touchant les entreprises dans les domaines de l'impôt et des taxes à la consommation.

Au cours de l'exercice 2000-2001, le Ministère a

- entrepris la révision des régimes juridiques en matière d'impôt, dont celle visant les obligations des employeurs dans le cadre du Plan septennal 2000-2006. Le Ministère examinera non seulement les obligations des employeurs découlant de la *Loi sur les impôts* mais aussi celles découlant de la *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre*, de la *Loi sur les normes du travail*, de la *Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec*, de la *Loi sur le régime des rentes du Québec*, de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* et quelques articles de la *Loi sur le ministère du Revenu*. Au cours de l'exercice, un inventaire des obligations des employeurs, selon ces lois, a été dressé ;
- identifié les obligations créées par l'administration des taxes et des droits percevables par les entreprises, par exemple, la taxe sur les primes d'assurance ;
- a amorcé les travaux de révision concernant les régimes des taxes à la consommation et des obligations d'employeurs.

Axe d'intervention 4.3 :

Renforcer le rôle conseil du Ministère à l'égard de la politique fiscale.

Objectif 4.3.1 :

Poursuivre les échanges et la concertation avec le ministère des Finances du Québec.

Au terme d'un processus annuel, le Ministère a soumis au ministère des Finances des propositions de modifications à la politique fiscale pour l'exercice financier 2000-2001. Ces propositions visent à faciliter l'application des lois fiscales, à corriger des imprécisions ou à mettre fin à des possibilités d'échappatoires fiscales. Le Ministère a ainsi contribué à l'énoncé de trois mesures dans le *Discours sur le budget 2001-2002* du 29 mars dernier : l'exemption de cotisation au Fonds des services de santé, le crédit d'impôt pour la TVQ et la modification des modalités régissant l'interaction du régime de la taxe sur le capital applicable aux institutions financières et celui applicable aux autres sociétés.

Le Ministère a aussi maintenu des liens fonctionnels avec le ministère des Finances en matière de politiques et de données fiscales et financières. Il a notamment contribué aux publications du ministère des Finances en lui fournissant les statistiques fiscales des particuliers et des sociétés et il a participé au suivi de fin d'année pour l'établissement des équilibres financiers du gouvernement. Enfin, le Ministère a poursuivi les échanges d'information et la consultation avec le ministère des Finances dans le dossier du vêtement et celui du remboursement de la taxe accordé à l'égard des carburants.

Orientation 5 : Optimiser l'utilisation des ressources pour rendre de meilleurs services

Axe d'intervention 5.1

Accroître l'usage des technologies et des télécommunications pour améliorer la productivité du Ministère.

Objectif 5.1.1 :

Avoir élaboré, d'ici mars 2001, un plan d'affaires ministériel concernant l'utilisation des technologies.

Son plan d'affaires quinquennal 1996-2001 concernant l'utilisation des technologies se terminant, le Ministère a entrepris, cette année, l'élaboration de son plan couvrant les années 2001-2006. Ce dernier sera complété au cours du prochain exercice financier. Le nouveau plan quinquennal prévoit les investissements qui seront requis dans le domaine des technologies de l'information au cours des prochaines années, et ce, au regard de trois composantes :

- les continuités : les améliorations aux systèmes existants, l'évolution de l'infrastructure technologique et les acquisitions de biens informatiques ;
- la poursuite du développement des services électroniques et du traitement d'une déclaration de revenus facilement numérisable et adaptée à la reconnaissance optique des caractères (imagerie) ;
- la refonte des systèmes de l'impôt des particuliers et de celui des sociétés ainsi que la conversion du numéro de TPS au numéro d'entreprise.

Objectif 5.1.2 :

Avoir élaboré, d'ici mars 2001, un plan d'affaires ministériel concernant l'utilisation des télécommunications.

Dans le but d'améliorer les services en matière de renseignements téléphoniques, le Ministère doit entreprendre différents projets liés aux infrastructures technologiques. Ces projets devront répondre à des objectifs précis qu'il a définis, dont la régionalisation des services, le réseautage des centres d'appels, la possibilité de mesurer le rendement et le choix de solutions technologiques à la fois évolutives et compatibles à l'environnement informatique du Ministère.

Les projets amorcés sont le déploiement de nouveaux systèmes d'acheminement d'appels à la DGMET et le système de débordement des appels entre les régions de la DGCAR et le centre d'assistance à la clientèle qui sera établi en Gaspésie.

Objectif 5.1.3 :

Améliorer la capacité technologique de traitement.

Afin d'offrir un meilleur service à la population, de diminuer ses coûts d'exploitation et, parallèlement, d'accroître sa productivité, le Ministère améliore constamment l'utilisation qu'il fait des technologies. À cette fin, le Ministère investit des efforts considérables, tant au point de vue des ressources humaines qu'au point de vue financier. Pour l'exercice terminé, retenons les travaux d'amélioration suivants :

- le projet « Imagerie » vise à numériser, dès leur réception, toutes les déclarations de revenus et les pièces justificatives des particuliers ainsi qu'à effectuer tous les traitements de ces déclarations à partir d'un support électronique. Les travaux ont débuté par l'évaluation et le choix des logiciels disponibles sur le marché ;
- le nouveau système de traitement des déclarations de revenus des sociétés. Depuis sa mise en place, en mars 2000, plus de 210 000 déclarations de revenus ont été traitées. Outre la saisie des données, 25 % de ces déclarations sont maintenant traitées sans aucune intervention humaine. Le délai moyen de traitement est ainsi passé de 125 à 86 jours. Les phases suivantes consisteront à permettre la transmission électronique des déclarations et l'intégration des autres fonctions requises (calcul des intérêts et des pénalités, comptabilisation, perception, non-production, etc.) ;
- le nouveau système « Notes descriptives » qui donne aux employés l'accès au portrait global des actions prises par le Ministère concernant le dossier d'un citoyen ou d'une entreprise ;
- le développement de la version TP-1 pour recevoir, par voie électronique, les déclarations de revenus des particuliers de l'année d'imposition 2000.

Le Ministère est un utilisateur important des technologies de l'information. La section 8.4 permet d'apprécier cette importance.

Objectif 5.1.4 :

Favoriser l'adhésion de la clientèle aux services électroniques.

Au cours du dernier exercice financier, le Ministère a effectué plusieurs activités de communication faisant la promotion de ses services électroniques tant auprès de son personnel qu'à ses différentes clientèles externes.

En plus d'avoir participé à plusieurs salons afin d'informer et d'inciter les citoyens et les entreprises à utiliser les services électroniques, les représentants ministériels ont effectué une tournée de promotion dans tous les bureaux régionaux. Cela a permis de sensibiliser le personnel offrant des services de renseignements aux avantages pour le public d'utiliser les services électroniques pour transmettre au Ministère leurs différents paiements. Les représentants ministériels ont également profité de cette tournée pour visiter une centaine d'entreprises.

Des conférences ont été prononcées dans le cadre du Programme fédéral d'implantation du commerce électronique, conçu spécialement pour les PME. Ce sont 75 entreprises du Saguenay–Lac-St-Jean, de Chaudières-Appalaches et de Hull qui ont invité un représentant du Ministère pour les informer sur le sujet. Elles ont pu être sensibilisées aux retombées positives liées à l'utilisation des services électroniques.

Le paiement électronique de soldes d'impôt et d'acomptes provisionnels de particuliers est maintenant possible pour les clients de deux institutions financières, soit la Banque Royale et la Fédération des caisses populaires Desjardins.

■ Sécurité des transactions réalisées par Internet

Lors de la période de tests préparatoires au traitement des déclarations de revenus 2000 transmises par Internet, de nombreux préparateurs ont fait part de leur souhait de pouvoir transmettre, à leur tour, leurs données par Internet. Ainsi, dans le cadre d'un projet pilote, un logiciel de cryptage a été transmis à un groupe de 50 mandataires. Le Ministère évalue actuellement la possibilité d'offrir à court terme cette nouvelle fonctionnalité aux mandataires devant produire les originaux de certains relevés, notamment les

relevés 1 sur les revenus d'emploi et les relevés 2 sur les revenus de retraite.

■ La vitrine Internet

En ce qui regarde particulièrement sa vitrine Internet, le Ministère a introduit de nouvelles fonctionnalités et amélioré celles déjà en place. De nouveaux renseignements, des brochures et des publications se sont également ajoutés. Plusieurs autres travaux y ont été effectués tels la conception et le développement de formulaires pour la transmission électronique et le dépôt de formulaires interactifs. Dans le but de rendre conviviale l'utilisation de nos formulaires électroniques pouvant être remplis à l'écran, comme par exemple le formulaire *Demande d'inscription* (LM-1), des messages d'information sur le traitement, les erreurs et la validation ont été automatisés. Les internautes accèdent ainsi plus rapidement et plus facilement à l'information relative à leurs droits et à leurs obligations.

Depuis l'année d'imposition 1999, le service ImpôtNet Québec permet aux particuliers de transmettre par voie électronique leur déclaration de revenus. En plus de promouvoir l'utilisation d'Internet pour transmettre la déclaration de revenus des particuliers, le Ministère a produit un site contenant les instructions pour faciliter cette transmission. Les particuliers qui souhaitent utiliser ce service doivent utiliser un code d'accès qu'ils peuvent recevoir par la poste ou, depuis cette année, automatiquement par le service Info-code d'accès. Ce code s'obtient par téléphone grâce au système de réponse vocale informatisé ou par le site Internet du Ministère.

Au total, plus d'un million de déclarations ont été transmises au Ministère, par voie électronique, tant par les particuliers que par les préparateurs professionnels. En excluant les professionnels, le nombre de particuliers qui a utilisé le service ImpôtNet Québec, au 4 mai 2001, a fait un bond de 161,3 %. Près de 276 000 citoyens ont ainsi transmis leur déclaration de revenus, comparativement aux 105 000 de l'an dernier où ce service était offert pour la première fois.

Objectif 5.1.5 :

Offrir dans l'intranet ministériel, d'ici mars 2002, la documentation nécessaire au fonctionnement des unités offrant les services à la clientèle de première ligne.

Au cours de l'exercice, le Ministère a entrepris la mise en ligne dans son site intranet d'une première partie de la documentation papier utilisée par le personnel offrant les services à la clientèle de première ligne. Il est prévu que ce travail soit complété au cours du prochain exercice. Ce développement est fait en étroite collaboration avec le milieu utilisateur.

Un projet d'analyse globale du poste de travail du personnel de première ligne, sur la base d'outils intégrés d'aide à la tâche, a également été présenté. Le concept proposé est centré sur un système d'aide à la tâche, c'est-à-dire aider l'employé dans l'exécution d'une tâche en lui fournissant toute l'information requise et en le guidant par une série d'actions à poser.

Le Ministère a également démarré plusieurs autres chantiers sectoriels sur la migration dans l'intranet de la documentation ministérielle, des programmes de formation ministérielle et de la gestion informationnelle.

Axe d'intervention 5.2 :

Améliorer les services rendus à d'autres ministères et organismes publics au meilleur coût possible.

Objectif 5.2.1 :

D'ici mars 2002, réviser, avec certains ministères et organismes, la nature et la qualité des services à rendre ainsi que les moyens mis en œuvre pour résoudre les problèmes éprouvés.

Le Ministère est appelé à percevoir de plus en plus de contributions et de droits pour le compte d'autres ministères et organismes gouvernementaux. Dans la presque totalité des cas, il exige le paiement de ce qu'il lui en coûte pour ce faire, et ce, en conformité avec le cadre de référence du gouvernement du Québec en matière de tarification.

Au cours du dernier exercice financier, le Ministère a poursuivi ses travaux avec la Régie des rentes du Québec afin de conclure un contrat de services définissant les objectifs à atteindre en matière de services.

Une entente a également été conclue avec la Régie de l'assurance maladie du Québec pour la perception des sommes payables par un particulier à titre de prime d'assurance médicaments.

Enfin, le Ministère a conclu avec le ministère de la Justice une entente de services relative à l'encaissement des amendes et des frais afférents.

Axe d'intervention 5.3 :

Consolider les mécanismes de protection des renseignements confidentiels.

Objectif 5.3.1 :

S'assurer que le personnel est formé et sensibilisé de façon continue à la confidentialité des renseignements personnels et fiscaux.

Des actions concrètes ont été posées dans le but de s'assurer que le personnel est formé et sensibilisé de façon continue à la confidentialité des renseignements personnels et fiscaux. À titre d'exemples, mentionnons les actions suivantes : la diffusion de douze articles dans le bulletin interne du Ministère dont

deux portant sur l'éthique, quatre sur la confidentialité et six sur la sécurité informatique ; l'envoi annuel aux employés et aux contractuels d'un avis de la sous-ministre précisant leurs obligations en matière de confidentialité ; la signature d'une déclaration de discrétion, par tous les employés, présentant les obligations en matière de confidentialité (cette dernière activité a fait l'objet d'une campagne ministérielle d'information et de sensibilisation).

Objectif 5.3.2 :

Assurer la sécurité et l'intégrité des locaux, des équipements, des documents et des renseignements.

Au cours de l'exercice 2000-2001, des efforts ont été faits pour renforcer les divers contrôles exercés par le Ministère. Deux directives ministérielles ont été élaborées : la première touche les contrôles d'accès à mettre en place dans tous les bureaux et la deuxième est relative à la destruction de tout support d'information désuet, qui doit se faire selon des règles de confidentialité précises.

Le Ministère a rédigé le Plan triennal de gestion de la sécurité informatique qui sera soumis, pour approbation, au Conseil du trésor. Ce plan est constitué d'activités et de moyens à mettre en place afin de renforcer, au cours des prochaines années, les mécanismes de protection et de contrôle en matière de sécurité informatique.

Le Ministère a amorcé la pleine mise en œuvre des mesures prescrites par la nouvelle directive sur la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques dans l'Administration gouvernementale. Au cours de l'année 2000-2001, il a débuté les travaux de révision de la politique ministérielle sur la sécurité informatique (SM-42/R1) et la production de son bilan de sécurité. Il a participé aux travaux du Secrétariat du Conseil du trésor, notamment ceux relatifs à l'architecture de sécurité gouvernementale et aux travaux du Comité d'orientation stratégique en sécurité informatique. Plusieurs autres activités en sécurité informatique définies dans la directive ont été exécutées ou planifiées au cours de la dernière année. Citons, à titre d'exemples, l'intégration des exigences de sécurité aux contrats et aux ententes et la production d'un plan de sensibilisation.

Objectif 5.3.3 :

Mettre en œuvre, selon les échéanciers prévus, les recommandations retenues à la suite des divers examens effectués en matière de protection des renseignements confidentiels.

Dans le but d'assurer la protection des renseignements confidentiels, divers examens ont été effectués au fil des ans (rapports [3] de la Commission d'accès à l'information, Plan d'action gouvernemental sur la protection des renseignements personnels, Rapport Moisan, Rapport du Comité tripartite et autres). Ces rapports énonçaient globalement quelque 148 recommandations ou mesures. Au 31 mars 2001, 80 % de ces dernières étaient mises en place dont 9 % de celles-ci l'ont été au cours de l'exercice financier 2000-2001.

Axe d'intervention 5.4 :

Adapter la gestion du Ministère au nouveau cadre de gestion gouvernementale.

Objectif 5.4.1 :

D'ici mars 2003, améliorer et mettre en place progressivement, selon le cas, les différents moyens requis pour la gestion.

À la suite de l'adoption de la *Loi sur l'administration publique* en mai 2000, le Ministère a entrepris d'importants travaux en vue de respecter les exigences de cette nouvelle loi, notamment celles sur la planification stratégique et les engagements envers les citoyens. Ainsi, le Ministère a déposé dans les délais prévus son plan stratégique couvrant la période 2001-2003, son plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002 et sa déclaration de services aux citoyens.

Au cours de 2000-2001, des rencontres ont été tenues avec les gestionnaires de différents secteurs du Ministère afin de recueillir leurs besoins et leurs attentes et d'établir quels sont les problèmes éprouvés en matière de suivi de gestion. Des sessions de travail se poursuivront tout au long de l'exercice 2001-2002 afin de préciser les outils de gestion requis ainsi que les moyens permettant de faciliter l'implantation de la gestion par résultats et de la reddition de comptes.

Orientation 6 : Miser sur l'expertise et l'engagement du personnel

Axe d'intervention 6.1 :

Responsabiliser et soutenir le personnel pour atteindre les résultats attendus.

Objectif 6.1.1 :

Faire connaître annuellement, à tout le personnel, la contribution qu'on en attend quant à l'atteinte des objectifs ministériels et rendre compte des résultats atteints.

Chaque année, les directions générales préparent des plans d'action en conformité avec le plan stratégique du Ministère. Au cours du dernier exercice, des rencontres, des colloques ou des journées de réflexion ont été tenues par les gestionnaires et leur personnel sur les orientations, les objectifs et les plans d'action.

Les résultats atteints sont diffusés au personnel dans le journal interne, dans des documents d'information et dans le rapport annuel.

Objectif 6.1.2 :

Associer le personnel et leurs représentants aux travaux de révision et d'amélioration des façons de faire.

Conformément à la mise en œuvre de l'entente sur l'organisation du travail dans la fonction publique, intervenue entre le gouvernement du Québec, les organisations syndicales signataires et l'Association des cadres du gouvernement du Québec, le Ministère a conclu une entente qui lui est propre avec les représentants du Syndicat de la fonction publique du Québec et du Syndicat des professionnelles et professionnels du gouvernement du Québec. La conclusion de cette entente a permis de nouvelles formes de partenariat en matière d'organisation du travail. Parmi celles-ci, notons

- la participation du comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT) aux travaux de révision des engagements ministériels et à l'élaboration de la déclaration de services aux citoyens ;
- l'engagement du CMOT dans le déploiement des services électroniques en ce qui regarde le volet de l'organisation du travail ;
- un projet pilote en télétravail auquel 21 employés volontaires ont adhéré à l'automne 2000 pour une période de 12 mois.

Objectif 6.1.3 :

Maintenir et développer l'expertise ainsi que la compétence du personnel.

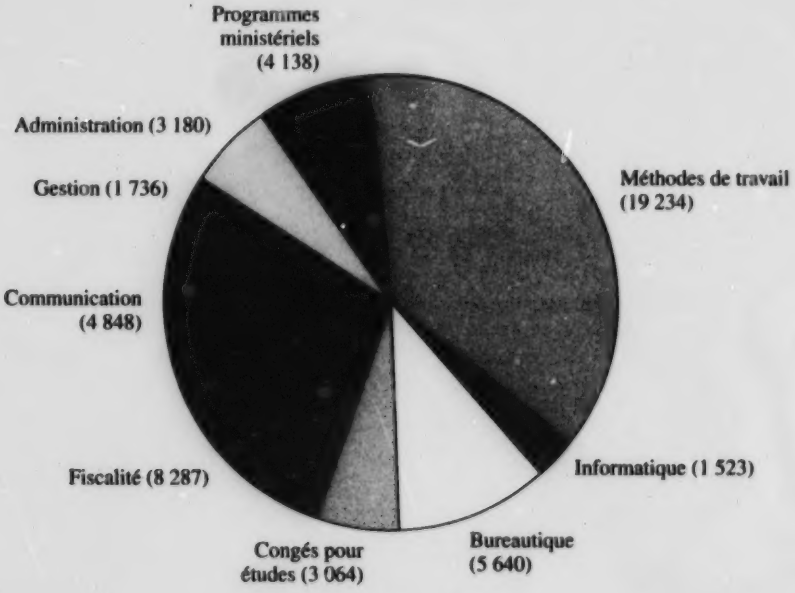
Au cours de la présente année financière, le Ministère a consacré 51 650 jours-personnes à la formation et au perfectionnement, comparativement à 42 607 en 1999-2000. En incluant le temps de participation, les coûts s'y rattachant, le temps de conception, de diffusion et de coordination, le Ministère a investi une somme équivalant à près de 9,2 millions de dollars. Cela représente 2,67 % de sa masse salariale.

Les techniques et les méthodes de travail, notamment celles touchant le personnel affecté aux services de renseignements, représentent 19 234 jours. Près de 28 000 jours ont été consacrés à la bureautique et aux congés pour études dans les programmes offerts par les établissements du réseau de l'Éducation.

La formation et le perfectionnement en fiscalité ont demandé 8 287 jours à eux seuls. Le domaine de la communication (acquisition d'habiletés linguistiques et relationnelles) compte pour 4 848 jours tandis que la formation en gestion et en administration en cumule 4 916. La formation en informatique compte plus de 1 523 jours. Finalement, plus de 4 138 journées de travail se répartissent entre divers programmes ministériels.

Le graphique 2 présente le nombre de jours-personnes consacrés à la formation et au perfectionnement par domaine d'études.

Graphique 2
Formation et perfectionnement du personnel
Répartition des jours-personnes par domaine d'études



Afin de poursuivre les efforts consacrés au perfectionnement des gestionnaires, le Ministère a conçu, en collaboration avec l'École nationale d'administration publique, un outil d'auto-évaluation des compétences clés de gestion. Cet outil permet aux gestionnaires de mesurer leur degré de maîtrise des compétences clés et de produire leur plan d'action personnalisé de perfectionnement.

Au cours de la dernière année, afin de favoriser l'appropriation des nouvelles technologies de l'information par son personnel, le Ministère a mis sur pied le Groupe d'intégration des nouvelles technologies dont la mission est d'assurer la prise en charge des différents aspects humains liés aux changements technologiques. Ce groupe accompagne les équipes projets et les responsables des directions générales dans le développement et la mise en œuvre de ces changements ; il fournit également la formation requise à l'utilisation des solutions bureautiques.

Plus précisément, le groupe est intervenu dans l'implantation de l'intranet ministériel en vue d'aider le personnel de quelques directions générales à mettre en place l'organisation du travail nécessaire pour en assurer le dynamisme.

Objectif 6.1.4 :

Assurer au personnel un environnement de travail sécuritaire, fonctionnel et adapté à ses besoins, favorisant ainsi l'établissement d'un climat propice à l'exécution de son travail.

Le Ministère a poursuivi ses interventions auprès des employés qui sont susceptibles d'être en contact avec une clientèle agressive. Dans le cadre d'une formation spéciale sur le sujet, il les a sensibilisés à l'importance de déclarer les événements violents. Enfin, des groupes d'intervention à l'accueil ont été mis sur pied dans chacun des bureaux régionaux du Ministère pour répondre aux demandes d'assistance du personnel offrant des services de renseignements au public.

Le Ministère a mis en place un nouveau concept d'accueil dans ses édifices. Les bureaux, tout en étant conviviaux et fonctionnels, permettent toujours des entrevues confidentielles pour la clientèle et sécuritaires pour le personnel. Ce nouveau concept servira désormais de norme ministérielle.

Par ailleurs, le Ministère a préconisé l'application d'un concept d'aménagement (tracé régulateur) qui, en facilitant la préparation des plans et en simplifiant les travaux à réaliser, peut permettre de réduire de façon substantielle les coûts de réaménagement.

Le Ministère a aussi consacré des ressources à la gestion des répertoires du réseau informatique pour qu'ils soient facilement repérables et que l'information soit utilisable par l'ensemble du personnel.

Objectif 6.1.5 :

Doter le Ministère, d'ici mars 2002, d'outils de planification de la main-d'œuvre visant une utilisation adéquate et optimale des personnes dont il a besoin pour réaliser sa mission.

Le Ministère a approuvé, en novembre 1999, une démarche structurée de planification de sa main-d'œuvre ainsi que son implantation sur une période de deux ans. Cette planification est rendue nécessaire en raison des multiples changements, amenés notamment par le vieillissement du personnel, la modernisation de l'Administration publique, l'avènement de l'inforoute gouvernementale et l'implantation croissante de services électroniques.

Des séances d'information visant à faire connaître la politique ministérielle sur la gestion prévisionnelle de main-d'œuvre ont été diffusées aux gestionnaires. Le Ministère entend implanter cette démarche au cours de la prochaine année, compte tenu de la nécessité d'avoir suffisamment de candidatures disponibles sur des listes de déclarations d'aptitudes pour doter à la fois les emplois vacants permanents et occasionnels.

Axe d'intervention 6.2 :

Partager et promouvoir les valeurs de gestion ministérielles.

Objectif 6.2.1 :

S'assurer que le personnel est sensibilisé de façon continue à l'importance d'un comportement éthique exemplaire.

Objectif 6.2.2 :

Assurer la cohérence entre les valeurs affichées et les valeurs pratiquées.

Le Ministère a poursuivi, en 2000-2001, ses activités d'information et de sensibilisation auprès de l'ensemble de son personnel pour rappeler les règles relatives à l'éthique. Ainsi, en collaboration avec les principaux responsables, le Plan d'action ministériel en éthique a été présenté lors d'une rencontre des gestionnaires à l'automne 2000.

Conséquemment, un cours de deux jours en éthique et s'adressant à tous les gestionnaires a été conçu et donné à des membres des comités de gestion des différentes directions générales du Ministère.

Plusieurs activités de communication ont été réalisées, notamment un rappel transmis aux employés dans une enveloppe de paye, la rédaction d'une brochure à l'intention de l'ensemble du personnel et la rédaction d'articles dans le journal interne.

Sixième partie

Résultats liés à la protection des renseignements confidentiels

6.1 Les mesures adoptées dans le cadre de la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental

La protection des renseignements confidentiels a toujours été une préoccupation prioritaire pour le ministère du Revenu. D'ailleurs, ce dernier poursuit la mise en œuvre de nouvelles mesures afin de donner suite au Plan d'action gouvernemental en matière de protection des renseignements personnels, adopté le 12 mai 1999 par le Conseil des ministres. Pour assurer une application adéquate de ce plan, les gestionnaires doivent notamment

- formuler des attentes précises à leur personnel ;
- s'assurer que le personnel visé a suivi la formation qui est offerte en la matière ;
- sensibiliser le personnel, de façon régulière, à la confidentialité des renseignements personnels et fiscaux et à l'importance d'un comportement éthique exemplaire ;
- donner suite aux recommandations du Comité ministériel de la protection des renseignements personnels.

Le Ministère multiplie ses efforts pour améliorer ses mécanismes de protection de renseignements confidentiels. Ainsi, il prépare un plan d'utilisation des extraits de fichiers de renseignements qu'il compte obtenir. Ce plan détaille les fichiers de renseignements externes et l'usage qu'il compte faire de ces renseignements. Le Ministère a fait rapport à l'Assemblée nationale, le 26 octobre 2000, des activités résultant de la comparaison, du couplage ou de l'appariement des fichiers de renseignements externes obtenus en vertu du plan d'utilisation. De plus, le plan d'utilisation et l'avis de la Commission d'accès à l'information concernant ce plan ont été déposés à l'Assemblée nationale le 1er décembre 2000.

Le Comité ministériel de la protection des renseignements personnels a poursuivi ses activités, notamment par la tenue de trois réunions formelles, par la mise à jour du plan d'action ministériel et la validation de directives portant, entre autres, sur la consultation de renseignements confidentiels, sur les documents et les fichiers dérivés des renseignements externes du plan d'utilisation.

Au cours de l'année, le degré de protection des renseignements confidentiels a été évalué. Des ateliers tenus avec le personnel du Ministère ont permis d'identifier les risques et des plans d'amélioration sont en cours de réalisation dans les directions générales concernées.

En outre, un projet de loi a été élaboré pour modifier la *Loi sur le ministère du Revenu* afin de réviser le code de confidentialité existant. Il sera déposé pour approbation par l'Assemblée nationale au cours du prochain exercice.

■ La priorité d'action

La révision de l'ensemble des règles de collecte de renseignements a été une priorité d'action pour l'exercice financier 2000-2001 en matière de protection des renseignements confidentiels. La collecte de renseignements comporte plusieurs volets, notamment les formulaires, la vérification et la téléphonie. Dans le cadre de la révision des formulaires, le ministère du Revenu porte une attention particulière à la pertinence des renseignements recueillis, tant dans la perspective du respect des différentes exigences que dans celle d'une simplification des procédures. Au cours de l'exercice financier, le Ministère a donc révisé 644 formulaires : 250 liés aux particuliers, 59 aux sociétés, 56 aux employeurs et 279 aux taxes à la consommation. Les travaux vont se poursuivre par l'analyse des autres volets de la collecte de renseignements, à savoir ceux recueillis par l'entremise de la vérification et de la téléphonie.

Le Ministère a choisi, en priorité pour l'exercice financier 2001-2002, de revoir son organisation administrative afin

- d'assurer une coordination centrale permettant une couverture d'ensemble et intégrée des obligations légales et administratives en matière d'accès aux renseignements confidentiels et à leur protection ;
- de bénéficier en tout temps d'une vue d'ensemble de la gestion de la protection des renseignements confidentiels ;
- d'améliorer la synchronisation des actions de l'ensemble des intervenants en la matière ;
- d'optimiser l'utilisation des ressources affectées à l'accès aux renseignements confidentiels et à leur protection.

6.2 Les autres réalisations

En matière de communication de renseignements confidentiels, l'article 69.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu* précise clairement les personnes ou les organismes autorisés à prendre connaissance des renseignements obtenus en vue d'appliquer une loi fiscale. De plus, aux fins de l'application de l'article 69.1, le Ministère conclut, au besoin, des ententes sur la transmission de renseignements afin d'assurer la confidentialité et la sécurité de ces renseignements. Le Ministère tient un registre de ces échanges.

Par ailleurs, la protection des renseignements confidentiels a donné lieu à la réalisation de nombreuses autres actions, soit

- la révision de la politique ministérielle sur la confidentialité des renseignements. Au cours de l'année, cinq nouvelles directives ont été adoptées portant, entre autres, sur la consultation des renseignements confidentiels, sur la gestion des indices de fraudes pour les fins d'une enquête exhaustive, sur le profil d'utilisateurs de la centrale de données, sur l'obtention de renseignements auprès de firmes privées de renseignements de crédit et sur les documents et les fichiers dérivés des renseignements externes du plan d'utilisation ;
- la participation à des rencontres et à des activités du Réseau des responsables de la protection des renseignements personnels et de l'Association sur l'accès et la protection de l'information ;
- les rencontres avec la Commission d'accès à l'information afin d'établir une compréhension commune des mesures de protection des renseignements confidentiels du Ministère ;
- la transmission d'une lettre de sensibilisation aux ministères et organismes leur rappelant les exigences prévues par la *Loi sur le ministère du Revenu* à l'égard de la confidentialité des renseignements obtenus en vertu d'une loi fiscale.

6.3 L'accès à l'information

Au cours de l'exercice financier, le Ministère a traité 327 demandes d'accès à l'information dans le cadre de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, comparativement à 261[5] dossiers pour l'exercice 1999-2000, soit une augmentation de 25 %. Si l'on compare à l'exercice 1998-1999, il s'agit d'une augmentation de 100 % alors que 163 dossiers avaient été traités.

5. La donnée comparative de 1999-2000 a été modifiée afin de tenir compte uniquement des demandes d'accès. Le nombre présenté dans le rapport annuel de 1999-2000 incluait les demandes de révision.

Septième partie

Résultats financiers

7.1 Les revenus et les recettes[6] au 31 mars 2001

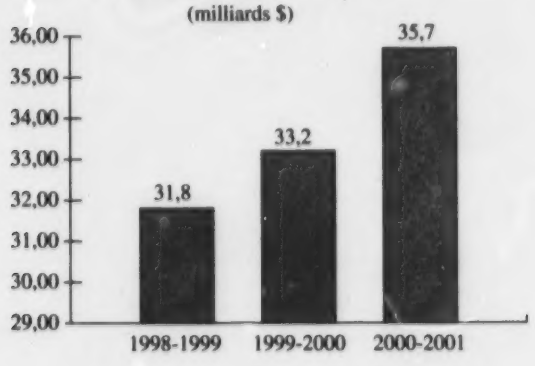
7.1.1 Les revenus fiscaux

Les revenus fiscaux obtenus par le Ministère se regroupent en deux grandes catégories selon qu'ils proviennent de

- l'autocotisation des citoyens et des entreprises qui fournissent les renseignements nécessaires concernant leurs revenus et leurs déductions, qui calculent et qui versent au Ministère leurs contributions en impôts et en taxes ;
- la récupération fiscale, attribuable aux interventions du Ministère en vue d'assurer le respect des lois fiscales québécoises et l'application de la *Loi sur la taxe d'accise*.

En 2000-2001, les revenus fiscaux, incluant les cotisations au Fonds des services de santé, ont atteint 35,7 milliards de dollars, comparativement à 33,2 milliards de dollars en 1999-2000, ce qui représente une hausse de 7,7 %. Le graphique 3 illustre les résultats obtenus au cours des trois derniers exercices. Les résultats des programmes de récupération fiscale représentent environ 3 % du total des revenus fiscaux. Ils sont décrits dans la partie 5 à l'objectif 2.2.1.

Graphique 3
Croissance des revenus fiscaux



Les impôts sur les revenus et les biens représentent 72 % de l'ensemble des revenus fiscaux tandis que les taxes à la consommation correspondent à 26,3 %. Cinq sources de revenus totalisent 96,9 % du montant total des revenus : l'impôt sur le revenu des particuliers (47,7 %), la TVQ (20,6 %), les cotisations au Fonds des services de santé (12,5 %), l'impôt des sociétés (11,8 %) et la taxe sur les carburants (4,3 %). Ces données se retrouvent dans la première partie du tableau 16.

7.1.2 Les recettes extrabudgétaires

Au 31 mars 2001, les sommes perçues pour d'autres ministères et organismes (recettes extrabudgétaires) en vertu d'accords de perception totalisent 13 milliards de dollars, soit une augmentation de 4,2 %. Ces recettes sont présentées dans la deuxième partie du tableau 16 avec, par exemple, celle de la Régie des rentes du Québec, du ministère des Affaires municipales, de la Régie des installations olympiques, de l'Agence des douanes et du revenu du Canada (dans le cadre de l'administration de la TPS), de la Commission des normes du travail et de quelques autres organismes.

6. Les résultats financiers présentés dans cette section sont préliminaires et peuvent être modifiés lors de la publication des comptes publics.

Tableau 16
Total des revenus fiscaux et des recettes extrabudgétaires

	(millions $)	
	1999-2000	**2000-2001**
Revenus fiscaux		
Impôts sur les revenus et les biens		
Particuliers	15 909,0	17 024,2
Fonds des services de santé[1]	4 221,8	4 467,3
Sociétés[2]	3 642,8	4 217,2
Successions	- 0,2	0,0
Total des impôts	**23 773,4**	**25 708,7**
Taxes à la consommation		
Ventes au détail	6 760,9	7 373,6
Carburants	1 560,4	1 536,2
Tabac[3]	498,0	483,0
Total des taxes à la consommation	**8 819,3**	**9 392,8**
Droits et permis		
Boissons alcooliques	121,4	127,8
Opérations forestières	36,8	24,9
Autres droits et permis	1,2	1,2
Total des droits et permis	**159,4**	**153,9**
Revenus divers		
Intérêts	264,5	305,5
Frais de perception	43,4	35,6
Amendes, sommes recouvrées ou provenant de biens saisis	119,5	121,3
Total des revenus divers	**427,4**	**462,4**
Total des revenus fiscaux	**33 179,5**	**35 717,8**
Recettes extrabudgétaires		
Régime de rentes du Québec[4]	5 236,9	5 980,0
Fonds spécial olympique	57,4	67,9
Fiscalité municipale[5, 11]	347,2	13,1
Commission des normes du travail	45,0	45,4
Agence métropolitaine de transport	44,9	43,8
Fonds de l'industrie des courses de chevaux	14,2	14,0
Fonds de lutte contre la pauvreté[6]	71,8	49,1
Fonds de la formation de la main-d'œuvre[1]	42,6	36,1
Fonds de financement des activités locales[7]	34,6	0,0
Taxe sur les produits et services (TPS)	6 277,5	6 437,7
Partenariat touristique[8]	18,5	18,9
Assurance médicaments[8]	260,7	239,2
RECYC-QUÉBEC (droits sur les pneus neufs)[9]	7,9	20,3
Fonds Jeunesse Québec[10]	0,0	22,8
Total des recettes extrabudgétaires	**12 459,2**	**12 988,3**
Total des revenus et des recettes	**45 638,7**	**48 706,1**

1. Après avoir tenu compte des résultats de la conciliation annuelle et des créances des mandataires.
2. Cette catégorie comprend l'impôt sur les bénéfices des sociétés, la taxe sur le capital et celle sur les primes qui en tient lieu pour les sociétés d'assurance.
3. Après déduction des versements au Fonds spécial olympique.
4. Après déduction des frais de perception et après avoir tenu compte des résultats de la conciliation annuelle.
5. Après déduction des frais de perception et des frais de redistribution et après l'ajout de la TPS et de la TVQ.
6. Les activités de ce fonds ont pris fin le 1er avril 2000.
7. Les activités de ce fonds ont pris fin le 30 juin 2000.
8. Après déduction des frais de perception.
9. Ce fonds a été créé en octobre 1999.
10. Ce fonds a été créé en juin 2000.
11. Fiscalité municipale : les revenus de cette loi ne sont plus distribués aux municipalités depuis juillet 2000. Ils sont maintenant comptabilisés dans les revenus présentés sous l'impôt des sociétés.

7.2 Autres résultats financiers

Cette section présente des résultats financiers additionnels à ceux présentés à la section précédente. Ils portent sur l'ensemble des sommes qui sont encaissées par le Ministère, sur les remboursements qui sont effectués et sur les comptes débiteurs. Ces données sont compilées afin d'illustrer notamment l'ampleur des sommes et des transactions financières qui transitent par le Ministère et réfèrent aux transactions qui ont été traitées au cours de la période d'avril 2000 à mars 2001.

7.2.1 Les encaissements

Au cours de l'exercice 2000-2001, l'ensemble des sommes encaissées par le Ministère représente 57,3 milliards de dollars, soit une augmentation de 3,4 milliards de dollars (6,3 %) par rapport à l'exercice précédent. Ces recettes sont perçues, d'une part, dans le cadre de l'administration des diverses lois fiscales et, d'autre part, pour le compte d'autres ministères et organismes tels que la Régie des rentes du Québec et l'Agence des douanes et du revenu du Canada (tableau 17).

Tableau 17
Encaissements

Provenance	1999-2000 Nombre[1] (en milliers)	1999-2000 Montant (en millions $)	2000-2001 Nombre[1] (en milliers)	2000-2001 Montant (en millions $)
Impôt des particuliers	3 503,0	3 615,7	3 578,3	3 854,0
Retenues à la source	2 883,9	25 379,6	2 901,3	27 299,5
Impôt des sociétés	986,9	4 606,7	1 036,9	5 529,2
Taxe de vente du Québec (TVQ)	1 436,4	10 850,9	1 405,8	11 429,9
Carburants	8,2	1 732,3	8,0	1 628,2
Tabac	11,2	557,6	1,7	546,4
Fonds des pensions alimentaires	1 079,0	277,1	1 280,0	320,1
Fonds de l'industrie des courses de chevaux	1,3	14,2	1,2	14,0
Fiscalité municipale	0,3	395,2	0,3	13,6
Taxe sur les produits et services (TPS)	1 249,3	6 277,5	1 257,5	6 437,8
Successions, droits et permis, revenus divers	17,2	237,4	64,3	267,5
Total	**11 176,7**	**53 944,2**	**11 535,3**	**57 340,2**

1. Ces données proviennent des statistiques d'encaissement et ne tiennent pas compte des virements d'encaissement ni du processus de compensation.

7.2.2 Les remboursements

Les remboursements effectués par le Ministère au cours de l'exercice 2000-2001, incluant ceux liés à la TPS, totalisent 13,5 milliards de dollars, en hausse de 822 millions de dollars (6,5 %) par rapport à l'exercice précédent. Les remboursements d'impôt des particuliers, de TVQ et de TPS représentent 90 % de l'ensemble des remboursements (tableau 18).

Tableau 18
Remboursements d'impôt, de taxes, de droits et de frais de permis

	(millions $) 1999-2000	(millions $) 2000-2001
Impôt sur les revenus et les biens		
Particuliers	3 676,5	3 338,9
Sociétés	930,3	1 218,0
Successions	1,1	
Total de l'impôt sur les revenus et les biens	**4 607,9**	**4 556,9**
Taxes à la consommation		
Ventes au détail	3 987,6	4 366,3
Carburants	90,5	122,2
Tabac	7,1	7,4
Total des taxes à la consommation	**4 085,2**	**4 495,9**
Autres revenus		
Opérations forestières	6,4	7,0
Autres droits et frais	0,1	0,1
Total des autres revenus	**6,5**	**7,1**
Remboursements extrabudgétaires		
Fiscalité municipale[1]	9,2	2,2
Remboursements de TPS	3 988,9	4 457,7
Total des remboursements extrabudgétaires	**3 998,1**	**4 459,9**
Total	**12 697,7**	**13 519,7**

1. Depuis juillet 2000, les remboursements liés à la fiscalité municipale sont effectués en lien avec l'impôt des sociétés.

7.2.3 Les comptes débiteurs

Les comptes débiteurs du Ministère totalisent 2 milliards de dollars au 31 mars 2001, soit une augmentation de 121,1 millions (6,3 %) par rapport au 31 mars 2000. Le pourcentage des comptes débiteurs sur les revenus fiscaux est demeuré stable à 5,7 % au cours des deux derniers exercices (tableau 19).

Tableau 19
Comptes débiteurs[1]

	(millions $)	
Provenance	**Au 31 mars 2000**	**Au 31 mars 2001**
Employeurs	193 508	212 460
Particuliers	720 717	766 788
Sociétés	387 449	439 049
Successions	585	59
Taxes	357 394	353 362
Lois diverses	36 394	2 798
Sous-total	**1 696 047**	**1 774 516**
Autres débiteurs	227 481	270 124
Total	**1 923 528**	**2 044 640**

1. Les comptes débiteurs excluent les faillites.

7.3 Autres mesures financières

Cette section présente des indicateurs d'efficience sur ce qu'il en a coûté au Ministère en regard des revenus et des recettes extrabudgétaires qu'il perçoit au cours d'une année financière. Au 31 mars 2001, le Ministère dépense en moyenne 1,13 $ pour percevoir 100 $ de revenus ou de recettes extrabudgétaires. Cet indicateur s'élève à 1,19 $ lorsque l'on considère les frais engagés pour le ministère du Revenu par d'autres ministères et organismes. Ces frais sont présentés au tableau 21 et concernent principalement les avantages sociaux des employés du Ministère qui sont couverts par le Conseil du trésor. Ces indicateurs ont légèrement diminué par rapport à l'exercice précédent.

Tableau 20
Indicateurs d'efficience

Indicateur	**Coût par 100 $ perçus** [1]	**Coût global** [2] **par 100 $ perçus** [1]
1991-1992	1,24	1,34
1992-1993	1,36	1,47
1993-1994	1,25	1,35
1994-1995	1,24	1,33
1995-1996	1,17	1,26
1996-1997	1,21	1,30
1997-1998	1,36	1,44
1998-1999	1,26	1,33
1999-2000	1,14	1,21
2000-2001	1,13	1,19

1. Depuis l'exercice 1996-1997, les coûts de perception excluent les pertes pour créances irrécouvrables.
2. Le coût global inclut les frais engagés pour le Ministère par d'autres ministères ou organismes gouvernementaux. Ces frais font l'objet du tableau 21. Le coût global tient compte, de plus, des activités liées à la TPS.

Tableau 21
Frais engagés pour le ministère du Revenu par d'autres ministères ou organismes gouvernementaux

	($)	
Ministère ou organisme	**1999-2000**	**2000-2001**
Ministère de la Justice - Contentieux[1]	2 424 400	2 483 800
Conseil du trésor		
Régime de rentes du Québec	5 874 428	6 605 736
Fonds des services de santé	8 876 585	9 249 644
Assurance-emploi	6 018 390	5 930 476
Assurances	376 863	412 195
Régimes de retraite	8 289 437	5 050 257
Total	**31 860 103**	**29 732 108**

1. Ces chiffres sont arrondis.

7.4 L'administration de la TPS

Depuis le 1er juillet 1992, à la suite d'une entente entre le gouvernement fédéral et le gouvernement du Québec, le ministère du Revenu administre la TPS sur le territoire québécois, et ce, pour le compte du gouvernement du Canada. Les objectifs communs recherchés par les gouvernements du Canada et du Québec sont de minimiser les dédoublements pour les mandataires, de réduire les coûts afférents à cette administration, de garantir l'intégralité des revenus pour les deux gouvernements, de faciliter l'application de la TPS et de la TVQ et, enfin, d'offrir un service de grande qualité au public.

7.4.1 La compensation financière

L'entente prévoit que les gouvernements du Canada et du Québec se partagent chacun 50 % des coûts de l'administration conjointe de la TPS et de la TVQ sur le territoire québécois. La compensation financière est fondée principalement sur le nombre d'années-personnes utilisées pour l'administration conjointe de la TPS et de la TVQ, en tenant compte d'un salaire moyen majoré d'un pourcentage pour considérer les dépenses de fonctionnement et les autres charges sociales ainsi que le prévoit l'entente. La compensation financière comprend également le remboursement des frais inhérents à la gestion des litiges concernant la TPS, établi sur la même base que la compensation financière régulière.

La compensation financière pour 2000-2001 a été de 103 millions de dollars par rapport à 101,2 millions de dollars pour l'exercice précédent (tableau 22). Le nombre d'années-personnes consacrées à l'administration de la TPS a été de 1 388 en 2000-2001, comparativement à 1 404 en 1999-2000. L'écart constaté concernant la compensation financière s'explique principalement par le fait qu'il y a eu une augmentation du salaire moyen utilisé dans le calcul de cette compensation. Par ailleurs, tous les montants dus des années antérieures pour l'administration de la TPS ont été payés par l'ADRC.

Tableau 22
Compensation financière – TPS

	1999-2000	2000-2001
Salaire moyen (en $)	40 891	41 993
Années-personnes (ensemble des taxes incluant la TPS)	2 865	2 833
Années-personnes (TPS seulement)	1 404	1 388
Compensation financière[1] (en milliers $)	101 227,2	103 006,7
Mandataires inscrits au fichier de la TPS au 31 mars[2]	505 273	509 592

1. La compensation financière inclut la facturation pour l'administration de la TPS et la gestion des litiges.
2. Les données proviennent des fichiers de l'ADRC.

7.4.2 Recettes et remboursements – TPS

En 2000-2001, les recettes perçues pour la TPS ont totalisé 6 437,7 millions de dollars, comparativement à 6 277,5 millions de dollars en 1999-2000. Des remboursements totalisant 4 457,7 millions de dollars ont été effectués en 2000-2001, comparativement à 3 988,9 millions de dollars en 1999-2000. L'excédent des recettes sur les remboursements pour 2000-2001 donnent donc 1 980 millions de dollars comparativement à 2 288,6 millions de dollars en 1999-2000, soit une baisse de 13,5 % (tableau 23).

Tableau 23
Recettes et remboursements – TPS

	(millions $)		
	1999-2000	2000-2001	Variation
Recettes	6 277,5	6 437,7	2,6 %
Remboursements	3 988,9	4 457,7	11,8 %
Excédent des recettes sur les remboursements	**2 288,6**	**1 980,0**	**- 13,5 %**

7.4.3 Récupération fiscale – TPS

En 2000-2001, les interventions de récupération fiscale conjointes relatives à la TVQ et à la TPS ont permis de récupérer 359,1 millions de dollars (311,4 millions de dollars en 1999-2000) pour le compte du gouvernement fédéral. De ce montant, 208,2 millions de dollars sont attribuables aux activités courantes et 150,9 millions de dollars aux activités financées par le Plan de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir (tableau 24). Il s'agit d'une augmentation de 47,7 millions de dollars (15,3 %) par rapport à l'exercice précédent. Plus particulièrement, l'exercice 2000-2001 fut marqué par une hausse de 48,1 millions de dollars (30 %) pour les activités courantes alors que les activités financées par le Plan de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir ont connu une baisse de 0,4 million de dollars (0,3 %) par rapport aux résultats de 1999-2000.

Tableau 24
Récupération fiscale – TPS

	(millions $)	
	1999-2000	2000-2001
Activités financées par le Plan de lutte	151,3	150,9
Activités courantes		
Centre de perception fiscale (activités financées par les frais de recouvrement)	18,7	16,7
Activités autres	141,4	191,5
Total - Activités courantes	**160,1**	**208,2**
Total	**311,4**	**359,1**

7.4.4 Amendes – TPS

Les revenus de récupération fiscale excluent les amendes imposées lors de poursuites judiciaires faisant suite aux enquêtes et aux inspections effectuées par le Ministère. En 2000-2001, les amendes liées à la TPS ont totalisé 5 millions de dollars contre 0,8 million de dollars en 1999-2000.

7.5 La tarification

La tarification est un mode de financement des services publics. Un tarif est une disposition adoptée sous forme d'une loi, d'un règlement du gouvernement, d'une directive administrative, d'un contrat ou d'une entente indiquant le montant pour obtenir un droit, un permis, un bien ou un service, ou encore le montant exigé à titre d'amende. Les montants sont perçus en vertu d'un service particulier et prélevés auprès des utilisateurs de ce service. Dans ce cadre, le Ministère administre deux types de tarification de services.

Le premier type de tarification vise les contribuables et les mandataires. Il comprend, entre autres, les droits, licences, permis et redevances ainsi que les ventes de biens et services. Pour l'exercice financier 2000-2001, le Ministère a perçu 580,7 millions de dollars, soit une augmentation de 37,3 millions de dollars comparativement à l'exercice précédent. Cette variation est attribuable à l'augmentation des revenus d'intérêt résultant d'un effet combiné de la hausse des droits cotisés auprès des contribuables et des sociétés sur lesquels sont calculés les intérêts et d'une augmentation du taux d'intérêt. L'augmentation des droits spécifiques sur les boissons alcooliques est attribuable à la hausse des ventes de spiritueux et de vins.

Le second type de tarification de services s'adresse notamment aux ministères et organismes qui ont confié au Ministère la perception de certains revenus. À ce titre, nous pouvons mentionner, entre autres, la Régie des rentes du Québec, le Fonds de l'assurance médicaments et le Fonds national de formation de la main-d'œuvre. Le Ministère a ainsi perçu 38,7 millions de dollars au cours de l'exercice financier 2000-2001, soit une diminution de 8,1 millions de dollars comparativement à l'exercice précédent. Cette variation est attribuable au fait que la tarification liée à la fiscalité municipale est abolie car les recettes de la taxe sur les télécommunications, le gaz et l'électricité (TGE), sur lesquelles était appliquée la tarification, sont dorénavant conservées par le gouvernement. De plus, au cours de l'année, deux nouvelles tarifications visant les ministères et organismes se sont ajoutées, soit celle relative à la perception de la taxe spécifique sur les pneus (RECYC-QUÉBEC) ainsi que celle concernant la Commission des normes du travail pour le comité paritaire de l'industrie du vêtement et qui sont classées dans « Autres » dans le tableau.

Le tableau 25 qui suit présente les principaux services tarifés ainsi que l'ensemble des revenus de tarification engendrés au cours des exercices financiers 1999-2000 et 2000-2001.

Tableau 25
Revenus de tarification

	(millions $)	
	1999-2000	**2000-2001**
Tarification visant les contribuables et les mandataires		
Droits et permis		
Boissons alcooliques	121,4	127,8
Profits de l'exploitation forestière	36,8	24,9
Autres	1,2	1,2
Total des droits et des permis	**159,4**	**153,9**
Revenus divers		
Intérêts	264,5	305,5
Amendes, sommes recouvrées ou provenant de biens saisis	119,5	121,3
Total des revenus divers	**384,0**	**426,8**
Total - Contribuables et mandataires	**543,4**	**580,7**
Tarification visant les ministères et les organismes		
Régie des rentes du Québec	31,6	34,0
Fiscalité municipale	11,6	0,3
Fonds de l'assurance médicaments	2,9	2,5
Fonds national de formation de la main-d'œuvre	0,6	0,6
Autres	0,1	1,3
Total - Ministères et organismes[1]	**46,8**	**38,7**
Total global	**590,2**	**619,4**

1. Ces montants diffèrent des montants indiqués au tableau 16 à titre de frais de perception, compte tenu que certains de ces montants sont présentés sous des rubriques différentes.

Huitième partie

Résultats liés à la gestion des ressources

8.1 Les ressources humaines

8.1.1 Le profil des ressources

L'effectif utilisé par le Ministère pour l'exercice terminé le 31 mars 2001 a été de 8 227 équivalents à temps complet (ETC) par rapport à un effectif autorisé de 8 294. À cet égard, le tableau 26 présente l'effectif réparti par principales activités, ainsi que le pourcentage des efforts consacrés à chaque type d'activité.

Lorsque l'on compare l'utilisation de l'effectif de 2000-2001 par rapport à celui de 1999-2000, on constate une diminution de 36,4 ETC. Cette variation est attribuable à une hausse de productivité grâce aux nouvelles technologies et au traitement de la déclaration de revenus des particuliers (TP-1) de l'année 1999 qui a débuté plus tôt par rapport au traitement de celle de l'année 1998.

Enfin, soulignons que pour l'exercice financier 2000-2001, le Ministère a maintenu un ratio d'encadrement inférieur à la moyenne gouvernementale qui est de 1/16. Cela représente le nombre moyen de personnes supervisées par un gestionnaire. Au 31 mars 2001, le taux d'encadrement au Ministère se situe à 1/24.

Tableau 26
Effectif utilisé par types d'activités

	1999-2000		2000-2001	
Types d'activités	**ETC**	**%**	**ETC**	**%**
Activités opérationnelles				
Services à la clientèle				
Service-client	1 219,5		1 196,6	
Interprétation	90,7		97,7	
Oppositions	148,2		123,6	
Total - Services à la clientèle	**1 458,4**	**17,7**	**1 417,9**	**17,2**
Récupération fiscale - Perception				
Recotisation	107,0		168,3	
Non-production	125,0		145,6	
Vérification	1 698,3		1 659,7	
Perception	708,4		703,1	
Total - Récupération fiscale - Perception	**2 638,7**	**31,9**	**2 676,7**	**32,5**
Traitement de masse				
Encaissement	128,3		131,4	
Traitement	663,4		611,3	
Perception des pensions alimentaires	483,6		515,5	
Cotisation	779,8		699,5	
Total - Traitement de masse	**2 055,1**	**24,9**	**1 957,7**	**23,8**
Total des activités opérationnelles	**6 152,2**	**74,5**	**6 052,3**	**73,5**
Activités de soutien				
Conseils	26,8		30,9	
Soutien technique[1]	690,7		736,6	
Soutien administratif[2]	237,6		251,0	
Soutien général[3]	814,3		832,4	
Total des activités de soutien	**1 769,4**	**21,4**	**1 850,9**	**22,5**
Encadrement	**342,1**	**4,1**	**324,1**	**4,0**
Total global	**8 263,7**	**100,0**	**8 227,3**	**100,0**

1. Le soutien technique comprend le traitement informatique, le développement et l'entretien des systèmes à la Direction générale du traitement et des technologies, les services de la Direction des communications, le soutien au Contentieux (Direction générale de la législation et des enquêtes) et la centrale de données.
2. Le soutien administratif comprend les services fournis par la Direction générale des ressources humaines et matérielles (sauf le bureau du directeur général et la Direction des services administratifs et techniques), la Direction du budget et la Direction du contrôle des revenus et de l'encaisse de la Direction générale de la planification, des programmes et du budget.
3. Le soutien général comprend les services fournis par l'effectif au bureau de la sous-ministre, des bureaux des directeurs généraux, des bureaux des directions régionales, du Secrétariat général, de la Direction des services administratifs et techniques de chacune des directions générales ainsi que de la Direction des méthodes et des procédés de la Direction générale du traitement et des technologies.

Le tableau 27 présente le personnel permanent en poste seulement. Il exclut les postes vacants. Par rapport à l'exercice précédent, on constate une augmentation de 464 employés permanents. Cette hausse s'explique principalement par la conversion de 485 postes occasionnels en postes permanents. Au 31 mars 2001, 48 % des 5 867 employés permanents en poste étaient des hommes ; 52 % étaient des femmes. On comptait 44 femmes (24,9 %) cadres supérieurs en plus de 52 (32,1 %) à titre de cadres intermédiaires.

Tableau 27
Personnel permanent en poste au 31 mars 2001

Catégories d'emploi	1999-2000	2000-2001
Cadres supérieurs	159	177
Cadres intermédiaires	187	160
Professionnels	1 556	1 677
Techniciens	2 218	2 472
Employés de bureau	1 279	1 372
Ouvriers	4	9
Total	**5 403**	**5 867**

8.1.2 Les stages pour les jeunes étudiants

Le Ministère a accueilli, au cours de l'année 2000-2001, 42 stagiaires rémunérés et 43 stagiaires non rémunérés afin d'appuyer ces jeunes dans la réussite de leurs programmes d'études.

8.1.3 Le régime ministériel d'aménagement et de réduction du temps de travail

Les objectifs du régime ministériel d'aménagement et de réduction du temps de travail sont d'accroître la qualité de vie ainsi que la motivation du personnel tout en permettant au Ministère de dégager des économies salariales. Les économies réalisées sont utilisées pour assurer, entre autres, le maintien des emplois et le développement de l'employabilité.

L'évaluation annuelle de l'application du régime ministériel d'aménagement et de réduction du temps de travail a permis de constater qu'au 31 mars 2001, 1 079 personnes avaient adhéré à ce régime, soit 157 personnes de plus qu'au 31 mars 2000, dont 13 cadres supérieurs ou intermédiaires, 286 professionnels et 780 techniciens, employés de bureau ou ouvriers.

8.2 Les ressources financières

8.2.1 Le budget 2000-2001

Les crédits totaux du Ministère, à la fin de l'exercice financier 2000-2001, s'élèvent à 838,7 millions de dollars, incluant le budget du compte de gestion de la TPS, en baisse de 13,6 millions de dollars par rapport à l'exercice financier précédent (tableau 28).

Cette diminution se trouve principalement à l'égard du budget relatif aux crédits permanents, notamment pour la provision relative aux créances douteuses qui est passée d'un niveau de crédits de 298 millions de dollars, en 1999-2000, à 265,1 millions de dollars, en 2000-2001, soit une baisse de 33,2 millions de dollars. Différents facteurs ont influencé la baisse des crédits pour mauvaises créances dont l'amélioration du processus de recouvrement du Centre de perception fiscale.

Les crédits votés par l'Assemblée nationale ont augmenté de 17,7 millions de dollars par rapport à l'exercice financier 1999-2000. Cette augmentation s'explique par une hausse de 3,4 millions de dollars à la dépense d'amortissement du Fonds des technologies de l'information et par une majoration de 3,7 millions de dollars à l'égard des crédits affectés au Fonds des pensions alimentaires. Les crédits réservés aux traitements et aux avantages sociaux des employés du Ministère ont également été majorés de 10 millions de dollars à la suite de l'application des nouvelles conventions collectives. Enfin, comparativement à l'exercice précédent, les crédits réservés pour les dépenses en immobilisation ont augmenté de 1,3 million de dollars afin d'acquérir divers équipements liés au traitement du courrier, aux systèmes téléphoniques et d'autres équipements spécialisés. D'autre part, en ce qui à trait aux crédits affectés au Fonds de perception, ceux-ci ont diminué de 0,7 million de dollars.

Finalement, en comparaison avec l'exercice financier 1999-2000, les crédits extrabudgétaires réservés à l'administration de la TPS sur le territoire du Québec ont augmenté de 1,9 million de dollars.

Tableau 28
Sommaire du budget par crédits[1]

Par crédits	(milliers $) 1999-2000	2000-2001
Crédits votés		
Programme 01 - administration fiscale		
Rémunération	225 668	235 803
Fonctionnement	71 094	71 760
Amortissement – immobilisations	2 269	1 500
Acquisition d'immobilisations et avances	1 188	2 484
Transferts	103	103
Affectation aux fonds spéciaux		
Fonds de perception	35 485	34 781
Fonds des pensions alimentaires	35 260	38 959
Fonds des technologies de l'information	25 715	29 136
Total des crédits votés	**396 782**	**414 526**
Crédits permanents		
Mandataires fiscaux, surintendant des faillites et allocation du ministre	6 281	5 950
Intérêts	50 000	50 000
Provision pour créances douteuses	298 000	265 102
Total des crédits permanents	**354 281**	**321 052**
Total - Programme 01 - administration fiscale	**751 063**	**735 578**
Crédits extrabudgétaires		
Comptes de gestion de la TPS	101 271	103 129
Total global	**852 334**	**838 707**

1. Comptes publics de 1999-2000 et données préliminaires des comptes publics de 2000-2001.

■ Dépenses 2000-2001

En 2000-2001, les dépenses du Ministère se sont élevées à 819,8 millions de dollars et se sont réparties entre des crédits votés, des crédits permanents et des crédits extrabudgétaires pour administrer la TPS sur le territoire québécois (tableau 29).

Au chapitre des crédits votés, les dépenses de rémunération, de fonctionnement, d'acquisition d'immobilisations et d'avances, d'amortissement – immobilisations, de transferts ainsi que la dépense d'affectation aux fonds spéciaux se sont chiffrées à 410,2 millions de dollars, représentant des crédits non utilisés de 4,3 millions de dollars.

Au chapitre des crédits permanents, la dépense associée aux mandataires fiscaux, au surintendant des faillites et à l'allocation du ministre ainsi que les dépenses d'intérêts et la provision pour créances douteuses ont totalisé 306,8 millions de dollars. En comparaison avec les crédits prévus de 321 millions de dollars, on constate qu'elle est inférieure de 14,2 millions de dollars. Cette baisse est liée principalement à la dépense d'intérêts qui s'est élevée à 37,3 millions de dollars par rapport à des crédits disponibles de 50 millions de dollars représentant une variation de 12,7 millions de dollars.

Par ailleurs, les dépenses relatives aux mandataires ont été inférieures de 1,2 million de dollars, comparativement à des crédits de 5,7 millions de dollars. Finalement, les crédits au montant de 0,3 million de dollars réservés pour la dépense relative au surintendant des faillites n'ont pas été utilisés.

Enfin, la dépense extrabudgétaire pour l'administration de la TPS sur le territoire québécois s'est chiffrée à 102,8 millions de dollars par rapport au budget prévu de 103,1 millions de dollars.

Tableau 29
Sommaire des écarts budgétaires

	(milliers $)			
	1999-2000	2000-2001		
	Dépense	**Budget**	**Dépense**	**Écart**
Crédits votés				
Programme 01 – administration fiscale				
Rémunération	227 380	235 803	234 093	1 710
Fonctionnement	69 973	71 760	71 788	(28)
Amortissement – immobilisations	2 269	1 500	1 139	361
Acquisition d'immobilisations et avances	1 226	2 484	1 483	1 001
Transferts	103	103	101	2
Affectation aux fonds spéciaux				
Fonds de perception	35 485	34 781	34 781	
Fonds des pensions alimentaires	35 260	38 959	38 478	481
Fonds des technologies de l'information	23 859	29 136	28 314	822
Total des crédits votés	**395 555**	**414 526**	**410 177**	**4 349**
Crédits permanents				
Mandataires fiscaux, surintendant des faillites et allocation du ministre	4 185	5 950	4 473	1 477
Intérêts	24 045	50 000	37 258	12 742
Provision pour créances douteuses	298 000	265 102	265 102	
Total des crédits permanents	**326 230**	**321 052**	**306 833**	**14 219**
Total – Programme 01 – administration fiscale	**721 785**	**735 578**	**717 010**	**18 568**
Crédits extrabudgétaires				
Compte de gestion de la TPS[1]	101 227	103 129	102 785	344
Total global	**823 012**	**838 707**	**819 795**	**18 912**

1. Pour l'exercice financier 2000-2001, le montant total de la facturation est de 103 millions de dollars comparativement à une dépense de 102,8 millions de dollars. L'écart de 221,2 milliers de dollars représente le montant du compte débiteur résiduel de l'exercice financier précédent.

8.2.2 Les fonds spéciaux

Un fonds spécial est une entité comptable instituée par une loi dans un ministère ou un organisme dont le budget de fonctionnement est voté en tout ou en partie par l'Assemblée nationale. Ce type de fonds permet de gérer, en dehors du Fonds consolidé du revenu, des ressources affectées à une fin particulière et de rendre compte distinctement de leur utilisation en indiquant les dépenses et les revenus liés à cette fin.

Trois fonds spéciaux font partie du budget du Ministère : le Fonds de perception, le Fonds des pensions alimentaires et le Fonds des technologies de l'information.

■ Fonds de perception

Le Fonds de perception finance les biens et les services afférents au recouvrement des créances du Ministère. Pour l'exercice financier 2000-2001, les revenus du Fonds de perception ont totalisé 68,3 millions de dollars, comparativement à 62,2 millions de dollars en 1999-2000. Cette variation représente une hausse de 6,1 millions de dollars et résulte principalement en l'augmentation des revenus issus des frais de recouvrement qui sont dorénavant entièrement versés au fonds plutôt qu'à 80 % comme antérieurement.

Concernant les dépenses de fonctionnement, celles-ci se sont élevées à 64,7 millions de dollars en 2000-2001 par rapport à 61,8 millions de dollars en 1999-2000. Cette hausse de dépenses de 2,9 millions de dollars s'explique principalement par l'application des nouvelles conventions collectives, les avancements d'échelon, l'augmentation des avantages sociaux ainsi que par l'augmentation du coût des services rendus au Centre de perception fiscale par les autres directions générales du Ministère.

Quant aux investissements capitalisables, ils ont été de 1,08 million de dollars en 2000-2001 par rapport à 2,2 millions de dollars en 1999-2000, soit une diminution de l'ordre de 1,1 million de dollars qui s'explique notamment par la fin du développement du système de perception intégrée des créances (SPIC) et du système de compensation gouvernementale.

Tableau 30
Fonds de perception
Sommaire des revenus et des dépenses[1]

	(milliers $)	
	1999-2000	**2000-2001**
Revenus		
Honoraires de perception		
Ministère du Revenu	43 189	42 232
Fonds des pensions alimentaires	5 971	6 834
Autres fonds spéciaux et organismes	3 494	3 167
Frais de recouvrement	9 500	15 749
Autres revenus	62	309
Total des revenus	**62 216**	**68 291**
Dépenses de fonctionnement	**61 774**	**64 683**
Revenu net (perte nette)	**442**	**3 608**
Investissements	2 214	1 078

1. Les données sont extraites des états financiers du Fonds de perception.

■ Fonds des pensions alimentaires

Le Fonds des pensions alimentaires puise son financement à partir des sommes affectées aux fonds spéciaux du Ministère et à partir des revenus d'intérêts, des frais juridiques et administratifs facturés aux débiteurs des pensions alimentaires et d'une subvention du gouvernement du Canada. Précisons que le Fonds des pensions alimentaires doit présenter un état des résultats équilibré, c'est-à-dire sans profit ni perte.

À cet égard, les revenus et les dépenses du Fonds des pensions alimentaires se sont élevées à 40,3 millions de dollars par rapport à 36,8 millions de dollars en 1999-2000, pour une hausse de 3,5 millions de dollars. Deux facteurs sont tributaires de cette variation, soit l'augmentation de la clientèle ainsi que le projet de récupération du Centre de perception fiscale à l'égard des créances subrogées.

Par ailleurs, au cours de l'exercice financier 2000-2001, le Fonds a réalisé de nouveaux investissements capitalisables pour un montant de 1,6 million de dollars, soit sensiblement le même niveau qu'en 1999-2000.

Tableau 31
Fonds des pensions alimentaires
Sommaire des revenus et des dépenses[1]

	(milliers $)	
	1999-2000	**2000-2001**
Revenus		
Subvention d'équilibre du gouvernement du Québec	35 260	38 478
Subvention du gouvernement du Canada	488	712
Intérêts	96	124
Frais d'arrérages et autres	928	1 031
Total des revenus	**36 772**	**40 345**
Dépenses de fonctionnement	**36 772**	**40 345**
Investissements	1 532	1 584

1. Les données sont extraites des états financiers du Fonds des pensions alimentaires.

■ Fonds des technologies de l'information

Le Fonds des technologies de l'information sert au financement des dépenses engagées par le Ministère dans le cadre de ses projets d'investissements en technologies de l'information et des travaux de mise à niveau des systèmes informatiques. L'évolution rapide des technologies de l'information fait en sorte qu'il faut être à l'affût des nouvelles technologies pour traiter les volumes importants de dossiers et mettre en place de nouveaux systèmes fiables et conviviaux pour augmenter l'efficacité de l'organisation et mieux servir la clientèle.

Or, depuis sa création en avril 1996, des investissements majeurs de 157 millions de dollars ont été effectués. Tous ces développements sont capitalisés sur une période de trois ou cinq ans, selon la nature des biens acquis. La dépense d'amortissement cumulée est de 75 millions de dollars au 31 mars 2001.

Le Fonds est financé par des revenus de gestion de location d'équipements et de systèmes informatiques facturés au Ministère. Ces revenus couvrent les dépenses d'amortissement, d'intérêts ainsi que les frais de gestion. Tout comme le Fonds des pensions alimentaires, le Fonds des technologies de l'information doit également présenter un état des résultats équilibré.

Pour l'exercice financier 2000-2001, les dépenses de fonctionnement du Fonds des technologies de l'information ont été de 30,1 millions de dollars, comparativement à 25,7 millions de dollars en 1999-2000. Cette variation provient principalement de l'augmentation de la dépense d'amortissement. Quant aux nouveaux investissements capitalisables, ils ont totalisé 26,3 millions de dollars en 2000-2001 par rapport à

35,5 millions de dollars en 1999-2000, soit une baisse de 9,2 millions de dollars. Cette variation s'explique par la fin de projets majeurs et un report dans le démarrage du projet de déploiement des services électroniques (section 8.4.2).

Tableau 32
Fonds des technologies de l'information
Sommaire des revenus et des dépenses[1]

	(milliers $)		
	1999-2000	**2000-2001**	**Cumulatif depuis 1996**
Revenus	**25 717**	**30 084**	**84 942**
Dépenses			
Amortissement	22 937	26 816	75 452
Intérêts	2 443	2 931	8 431
Frais de gestion	337	337	1 059
Total des dépenses	**25 717**	**30 084**	**84 942**
Investissements	35 510	26 286	157 728

1. Les données sont extraites des états financiers du Fonds des technologies de l'information.

8.3 Les ressources matérielles

Au 31 mars, le Ministère avait complété la régionalisation de ses services. Plus du tiers des effectifs a été déployé dans les bureaux régionaux afin de faciliter l'accessibilité, pour la clientèle et les partenaires, aux différents services qu'il offre.

Les télécommunications jouent et continueront de jouer un rôle important dans les activités quotidiennes du Ministère. Les infrastructures mises en place ainsi que l'expertise développée permettent de répondre aux besoins actuels et futurs. La taille de ses centres d'appels et le déploiement d'une technologie uniforme assurent la fiabilité et la constance de ses communications.

Le Ministère dispose de plus de 3 500 lignes téléphoniques d'entrée qui permettent de traiter plus de 6 millions d'appels annuellement. L'ensemble fait du centre d'appels du Ministère le plus important centre d'appels du gouvernement du Québec. Des investissements importants seront réalisés au cours du prochain exercice pour moderniser l'équipement et augmenter l'accessibilité.

8.4 Les ressources informationnelles

8.4.1 Le portrait du parc informatique

Le parc informatique du Ministère est constitué de 11 922 micro-ordinateurs, 1 500 terminaux et 389 claviers de saisie ; il totalise plus de 13 800 postes de travail. L'utilisation de l'ordinateur de table comme poste de travail multifonctionnel est devenu un standard d'organisation du travail. On estime la valeur de remplacement du parc à plus de 65 millions de dollars en incluant les équipements d'infrastructure du réseau (serveurs, aiguilleurs, etc.).

On remarque une légère décroissance du parc, en 2000-2001, puisque le nombre d'appareils retirés en raison de leur désuétude (2 577) est supérieur à ceux acquis (2 048).

Tableau 33
Équipements informatiques

	1999-2000	**2000-2001**	**Variation (quantité)**	**Variation (%)**
Postes de travail				
Micro-ordinateurs de bureau	9 033	9 601 [1]	568	+ 6,2 %
Micro-ordinateurs portatifs	2 502	2 321 [1]	- 181	- 7,2 %
Terminaux	2 416	1 500	- 916	- 37,9 %
Équipements de saisie	389	389		
Équipements d'encaissement	4	4		
Total des postes de travail	**14 344**	**13 815**	**- 529**	**- 3,7 %**
Imprimantes	3 469	3 392	- 77	- 2,2 %
Mini-ordinateurs	55	49	- 6	- 10,9 %
Contrôleurs	229	185	- 44	-19,2 %

1. En ce qui a trait aux 11 922 micros, environ 6 194 ont des processeurs *Pentium II, Pentium III* ou *Celeron*. 5 610 sont désuets et devront être remplacés à moyen terme. Les 118 micros restants seront retirés du parc informatique.

8.4.2 Les ressources consacrées aux technologies de l'information

Au total, on constate une légère diminution des ETC œuvrant dans le secteur des technologies de l'information, celle-ci appartenant à l'activité « Développement ». Deux facteurs expliquent cette baisse :

- la fin de certains projets majeurs dont on trouvera la description à la section suivante ;
- la complexité du projet de déploiement des services électroniques qui a entraîné un report dans son démarrage.

On note cependant une augmentation de l'effectif consacré aux activités administratives, due en partie à la création de la Direction des solutions d'affaires électroniques dont il est fait mention à l'objectif 1.1.3.

Tableau 34
Effectifs consacrés aux technologies de l'information

	ETC	
	1999-2000[1]	2000-2001
Administration	96,0	117,4
Exploitation	196,0	206,3
Entretien	310,9	329,8
Développement	331,5	270,9
Total	**934,4**	**924,4**

1. Pour l'exercice 1999-2000, les ETC réels sont ceux recensés dans le cadre de la préparation du bilan des technologies de l'information (BTI) 1999-2000 et de la Planification triennale des technologies de l'information 2000-2001.

8.4.3 Les projets de développement

L'exercice 2000-2001 a permis de poursuivre plusieurs projets débutés dans l'exercice précédent et d'en commencer de nouveaux. L'objectif 5.1.3 « Améliorer la capacité technologique de traitement » contient de l'information complémentaire.

Les projets suivants se sont poursuivis :

- les travaux relatifs aux choix des logiciels spécialisés pour le déploiement de l'imagerie ;
- les activités préparatoires à la refonte du système de l'impôt des particuliers (TP-1) ;
- le développement des services électroniques et la mise en place, dans la vitrine Internet, d'une infrastructure générale pour améliorer la qualité de ces services tout en permettant de réduire les coûts de fonctionnement ;
- le développement des dernières fonctionnalités du Programme d'action sur les crédits de taxes (PACT), qui vise à établir un profil fiscal évolutif et à faciliter la tâche de l'examen fiscal, et ce, de la sélection jusqu'à la cotisation. Ces fonctionnalités visent notamment l'intégration des charges de travail concernant l'administration de la TVQ et de la TPS ;
- l'exécution de la phase 2 du nouveau système de traitement des déclarations de revenus des sociétés, qui concerne la transmission électronique des déclarations, laquelle est intégrée à la planification stratégique ministérielle de déploiement des services électroniques. L'amorce, à l'automne 2000, de la réalisation de la troisième et dernière phase pour compléter le processus de cotisation ;
- le projet ministériel Migration de l'infrastructure de gestion du réseau d'entreprise (MIGRE) qui vise le remplacement et la mise à jour des services de réseau, de messagerie électronique, de bureau électronique et de bureautique pour l'ensemble du Ministère.

Les projets suivants ont été complétés :

- le développement du système intégré de vérification (SIV) installé sur les micro-ordinateurs des vérificateurs ainsi que sur l'ordinateur central ;
- le projet SAGE-MJQ qui consiste à rendre possible l'encaissement des amendes perçues par le ministère de la Justice du Québec (MJQ), premier client externe du Ministère, à l'aide du système automatisé de gestion des encaissements (SAGE), ce qui représente un volume annuel d'environ 360 000 chèques ;
- le concept de Route de facteur dans le système général des communications normalisées (SGCN), qui consiste à gérer l'envoi de formulaires, d'avis de cotisation ou de lettres à un public ciblé (42 millions de communications produites annuellement) ; le Ministère peut ainsi répondre aux nouvelles normes de Postes Canada tout en évitant une augmentation substantielle de ses frais postaux ;
- la réalisation d'un environnement informatique pour la centrale de données, afin de rendre possible la fusion de nos données internes avec celles provenant de diverses sources externes ;
- l'ajout d'une mesure temporaire au système de conciliation automatisée des remises des employeurs (CADRE), qui permet de calculer un taux spécifique pour les entreprises du domaine du vêtement, et ce, en attendant l'annonce d'une mesure définitive du ministère des Finances ;
- les modifications au système de l'impôt des sociétés pour donner suite aux mesures fiscales relatives à l'impôt des sociétés, découlant du discours sur le budget 2000 ;
- le développement de la version TP-1 pour recevoir, par voie électronique, les déclarations de revenus des particuliers de l'année d'imposition 2000 ;

- le Programme québécois de gestion intégrée des pneus hors d'usage au Québec, qui autorise la perception par le Ministère d'un droit environnemental sur les pneus neufs.

Les projets amorcés en 2000-2001 sont

- la conception administrative du Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN). Ce projet remplacera le système actuel de classification des activités des entreprises (CAE) ;
- la conception administrative de la phase 1 de la refonte des systèmes TPS, qui vise l'utilisation du numéro d'entreprise (NE) à 15 positions en remplacement de l'actuel identifiant TPS à 9 positions, et l'élaboration de la conception administrative du nouveau système d'inscription de l'ADRC.

Annexes

Annexe 1 – Charte des droits des contribuables et des mandataires

Dans le cadre de sa mission, le ministère du Revenu du Québec veut promouvoir :

L'équité

Le Ministère s'engage à

- présumer de la bonne foi et de l'honnêteté de tout contribuable ou mandataire ;
- appliquer les lois et les règlements de la même manière pour tous ;
- répondre dans un délai raisonnable à toute demande de modification de dossier qui peut être justifiée et, le cas échéant, procéder au remboursement ;
- traiter chaque dossier avec impartialité ;
- déployer tous les efforts de façon à ce que chacun paie sa juste part d'impôts et de taxes.

La confidentialité

Le Ministère s'engage à

- assurer la confidentialité des renseignements qui lui sont fournis dans l'application des lois et des règlements ;
- ne permettre l'utilisation de ces renseignements qu'aux seules fins prévues par la loi.

L'accessibilité aux services et à l'information

Afin de permettre à chacun, contribuable ou mandataire, de s'acquitter de ses devoirs fiscaux, le Ministère s'engage à

- fournir une information claire et précise en temps opportun ;
- assurer un service d'assistance courtois et accessible sans frais ;
- faciliter à ces personnes ou à leurs représentants l'accès à leur dossier.

L'exercice des droits

Le Ministère s'engage à maintenir un service d'examen des plaintes qui lui sont soumises, concernant les décisions qu'il a rendues.

Lorsqu'un contribuable ou un mandataire choisit de s'adresser au Protecteur du citoyen, le Ministère s'engage à répondre dans un délai raisonnable à la demande d'examen qui lui sera présentée.

Tout contribuable ou tout mandataire a le droit de s'opposer, selon une procédure simple et à l'intérieur du délai prescrit, à un avis de cotisation s'il estime que les lois et les règlements n'ont pas été appliqués correctement. L'avis d'opposition sera alors analysé dans un délai raisonnable par une unité différente de celle qui a délivré l'avis de cotisation.

Tout contribuable ou tout mandataire peut s'adresser aux tribunaux civils.

Annexe 2 – Lois administrées en tout ou en partie par le Ministère

Le Ministère remplit ses divers mandats en vertu principalement des lois suivantes :

Les lois administrées par le Ministère

- *Loi concernant l'impôt sur le tabac* (L.R.Q., chapitre I-2).
- *Loi sur les impôts* (L.R.Q., chapitre I-3).
- *Loi concernant l'application de la Loi sur les impôts* (L.R.Q., chapitre I-4).
- *Loi sur les licences* (L.R.Q., chapitre L-3).
- *Loi sur le ministère du Revenu* (L.R.Q., chapitre M-31).
- *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* (L.R.Q., chapitre P-2.2).
- *Loi sur le remboursement d'impôts fonciers* (L.R.Q., chapitre R-20.1).
- *Loi sur la taxe de vente du Québec* (L.R.Q., chapitre T-0.1).
- *Loi concernant la taxe sur les carburants* (L.R.Q., chapitre T-1).

Les lois ayant cessé de s'appliquer à l'égard de certaines situations

- *Loi favorisant le développement industriel au moyen d'avantages fiscaux* (L.R.Q., chapitre D-9).
- *Loi sur les droits successoraux* (L.R.Q., chapitre D-13.2).
- *Loi concernant les droits sur les transferts de terrains* (L.R.Q., chapitre D-17).
- *Loi concernant l'impôt sur la vente en détail* (L.R.Q., chapitre I-1).
- *Loi sur la sécurité du revenu* (L.R.Q., chapitre S-3.1.1).
- *Loi sur les stimulants fiscaux au développement industriel* (L.R.Q., chapitre S-34).
- *Loi concernant la taxe sur la publicité électronique* (L.R.Q., chapitre T-2).
- *Loi concernant la taxe sur les repas et l'hôtellerie* (L.R.Q., chapitre T-3).
- *Loi concernant la taxe sur les télécommunications* (L.R.Q., chapitre T-4).

Les lois administrées partiellement par le Ministère

- *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre* (L.R.Q., chapitre D-7.1).
- *Loi sur la fiscalité municipale* (L.R.Q., chapitre F-2.1).
- *Loi sur les normes du travail* (L.R.Q., chapitre N-1.1).
- *Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec* (L.R.Q., chapitre R-5).
- *Loi sur le Régime de rentes du Québec* (L.R.Q., chapitre R-9).
- *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* (L.R.Q., chapitre S-32.001).
- *Loi sur la taxe d'accise*, parties VIII, IX et annexes (L.R.C., 1985, chapitre E-15).

Annexe 3 – Lois sanctionnées et règlements adoptés en 2000-2001

Lois sanctionnées

Projet de loi n° 29
(chapitre 5 des lois de 2000)
Loi modifiant la Loi sur les impôts et d'autres dispositions législatives

Cette loi a été sanctionnée le 11 mai 2000.

Elle donne suite principalement à certaines mesures d'harmonisation prévues dans les discours sur le budget du ministre d'État à l'Économie et aux Finances du 25 mars 1997 et du 31 mars 1998.

Projet de loi n° 121
(chapitre 25 des lois de 2000)
Loi modifiant la Loi sur le ministère du Revenu et d'autres dispositions législatives

Cette loi a été sanctionnée le 16 juin 2000.

Elle apporte diverses modifications principalement à la *Loi sur le ministère du Revenu*.

Projet de loi n° 141
(chapitre 36 des lois de 2000)
Loi modifiant la Loi sur le ministère du Revenu concernant la suspension des mesures de recouvrement

Cette loi a été sanctionnée le 16 juin 2000.

Elle modifie la *Loi sur le ministère du Revenu* afin de donner suite à la déclaration ministérielle du ministre du Revenu du 4 mai 2000. Elle a pour objet de modifier le régime fiscal québécois afin de prévoir la suspension des mesures de recouvrement lorsqu'un contribuable est en opposition ou en appel.

Projet de loi n° 97
(chapitre 39 des lois de 2000)
Loi modifiant la Loi sur les impôts et d'autres dispositions législatives d'ordre fiscal

Cette loi a été sanctionnée le 15 novembre 2000.

Elle modifie diverses lois afin de donner suite principalement au discours sur le budget du ministre des Finances du 9 mars 1999 et au bulletin d'information 99-1 produit par le ministère des Finances le 30 juin 1999.

De manière accessoire, elle donne suite à certaines mesures prévues essentiellement au discours sur le budget du ministre des Finances du 31 mars 1998 ainsi qu'aux bulletins d'information 98-3, 98-4, 98-5, 98-7 et 98-8 produits par le ministère des Finances respectivement les 23 juin 1998, 31 juillet 1998, 17 septembre 1998, 6 novembre 1998 et 22 décembre 1998.

Règlements adoptés

Arrêté ministériel du 11 décembre 2000

Cet arrêté ministériel modifie les tables de retenues à la source pour l'application de la *Loi sur les impôts* (L.R.Q., c. I-3) et de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* (L.R.Q., c. R-9). Les nouvelles tables entrent en vigueur le 1er janvier 2001.

Décret 1451-2000 du 13 décembre 2000

Ce règlement est entré en vigueur le 27 décembre 2000.

Ce décret modifie divers règlements d'ordre fiscal dont les suivants :

Règlement modifiant le Règlement d'application de la Loi concernant l'impôt sur le tabac ;
Règlement modifiant le Règlement sur les impôts ;
Règlement modifiant le Règlement sur l'administration fiscale ;
Règlement modifiant le Règlement sur les exemptions fiscales consenties à certains organismes internationaux gouvernementaux ainsi qu'à certains de leurs employés et membres de leur famille ;
Règlement modifiant le Règlement sur les cotisations au régime d'assurance maladie du Québec ;
Règlement modifiant le Règlement sur les cotisations au régime de rentes du Québec ;
Règlement modifiant le Règlement sur la taxe de vente du Québec ;
Règlement modifiant le Règlement d'application de la Loi concernant la taxe sur les carburants ;
Règlement modifiant le Règlement modifiant le Règlement sur les impôts – décret 1454-99.

Annexe 4 – Directions générales et unités administratives

Les unités opérationnelles

La Direction générale de la capitale et des régions et la Direction générale de la métropole

La Direction générale de la capitale et des régions (DGCAR) et la Direction générale de la métropole (DGMET) sont responsables de l'administration courante de la fiscalité des contribuables (particuliers, particuliers en affaires, sociétés et fiducies) et des mandataires (employeurs et percepteurs des taxes à la consommation) qui se trouvent sur leurs territoires respectifs, c'est-à-dire qu'elles sont responsables de ce qui se rapporte aux fonctions de cotisation et de comptabilisation des montants dus en vertu des lois fiscales que le Ministère administre. Ainsi, elles s'assurent que les déclarations sont produites au Ministère, cotisent ces déclarations après leur réception, délivrent les avis de cotisation et émettent les chèques de remboursements. Elles fournissent à la clientèle des services de renseignements qui l'informent de ses droits et de ses obligations en matière fiscale, lui procurent l'assistance requise pour la préparation de ses déclarations, notamment par le Programme des bénévoles, et répondent à ses demandes relatives à leur traitement. Elles offrent également des services d'inscription, d'encaissement et de traitement de requêtes. Elles effectuent des activités de contrôle fiscal comme l'analyse fiscale et la vérification afin de s'assurer de l'exactitude des renseignements fournis. Enfin, elles organisent des activités de sensibilisation au respect volontaire des lois fiscales, réalisent des activités de prévention pour favoriser l'autocotisation et elles participent aux activités publiques du Ministère en région où elles représentent ce dernier.

Elles sont également responsables de l'administration des programmes fiscaux à caractère social (APPORT, remboursement d'impôts fonciers, etc.). La DGCAR est aussi responsable du Programme de perception des pensions alimentaires pour l'ensemble du Québec.

La DGCAR regroupe les directions régionales de Québec et de la Chaudière-Appalaches, de l'Outaouais, de l'Estrie, du Saguenay—Lac-Saint-Jean, de la Mauricie et du Centre-du-Québec, de la Côte-Nord, du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine, de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Québec, ainsi que la Direction principale de la perception des pensions alimentaires, la Direction centrale de la cotisation et de la comptabilisation et la Direction des services techniques et le bureau de la sous-ministre adjointe.

La DGMET regroupe les directions régionales de Montréal-Centre, de Montréal-Est, de Montréal-Ouest, de Laval, des Laurentides et de Lanaudière, de la Montérégie, la Direction centrale de la cotisation et de la comptabilisation, le bureau de Toronto et le bureau de la sous-ministre adjointe.

La Direction générale du traitement et des technologies

D'une part, le mandat de la Direction générale du traitement et des technologies (DGTT) est de veiller à ce que toutes les sommes versées à l'État en application des lois fiscales soient encaissées promptement et comptabilisées sans erreur. Il revient à celle-ci de faire en sorte que tout document en provenance de l'extérieur soit acheminé sans délai, selon la forme exigée, aux unités chargées de saisir les données et de prendre les décisions opportunes, de sorte que ces dernières soient communiquées adéquatement aux personnes intéressées, en temps voulu. Pour ce faire, la DGTT exécute des activités, essentielles à la réalisation des processus opérationnels du Ministère, qui concernent l'expédition et la réception du courrier, l'encaissement, la saisie des données, la conservation et la gestion des documents papier.

D'autre part, la DGTT conseille les autorités du Ministère sur les choix et les priorités d'investissements technologiques dans les programmes à mettre en œuvre pour soutenir sa mission gouvernementale. Elle est responsable du développement, de l'actualisation et de l'entretien des systèmes informatiques et administratifs du Ministère. Elle assure la sécurité dans l'utilisation des technologies de l'information, assiste et conseille les directions générales et leur personnel dans l'utilisation de ces technologies et élabore la programmation budgétaire des technologies de l'information.

Une nouvelle direction a été mise en place en octobre 2000 afin d'assurer la promotion des nouveaux mécanismes ministériels d'affaires électroniques, de gérer le développement ainsi que l'implantation des nouvelles fonctions qui y sont associées et d'assurer une veille en ce qui a trait aux nouveaux moyens et aux nouvelles approches en lien avec les affaires électroniques.

De plus, la DGTT est responsable de la conception, de l'évolution et de l'entretien des processus opérationnels du Ministère.

Par ailleurs, depuis le 1er mars 2001, la DGTT est responsable de la production des communications normalisées ou de masse du Ministère ainsi que de la production des formulaires et des guides administratifs requis pour l'administration des lois fiscales et des programmes sociaux.

Le Centre de perception fiscale

Le Centre de perception fiscale (CPF) est une unité autonome de service. Il a comme mandat de recouvrer et de protéger les sommes dues au Ministère en impôts, en taxes, en droits ou en cotisations à des régimes sociaux en vertu de l'application des lois fiscales du Québec et de la *Loi sur la taxe d'accise* relativement à la perception de la TPS sur le territoire québécois.

Le CPF a aussi le mandat de recouvrer les sommes dues en vertu de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*. De plus, le CPF conseille le Ministère en matière de recouvrement des créances fiscales et alimentaires.

Les unités de soutien

Le Bureau de la sous-ministre

Le Bureau de la sous-ministre (BSM) regroupe des services ministériels de soutien au cabinet ministériel, à la sous-ministre et au Comité de direction du Ministère. Cette unité constitue la structure d'accueil pour les projets et les problèmes à caractère ministériel. Ses activités opérationnelles ont des incidences stratégiques sur l'atteinte des objectifs du Ministère. Ses composantes sont la Direction du traitement des plaintes et de la protection des renseignements personnels, le Secrétariat général, la Direction de la vérification interne et des enquêtes et la Direction des communications.

La Direction générale de la planification, des programmes et du budget

La Direction générale de la planification, des programmes et du budget (DGPPB) est responsable de la coordination ministérielle en matière économique et fiscale ainsi que de la réalisation et du suivi de la planification stratégique. Elle assume aussi un rôle conseil auprès des autorités du Ministère au regard de la politique fiscale et de tout autre programme gouvernemental. Elle coordonne de plus les différents chantiers liés à la modernisation de la gestion publique en application de la nouvelle *Loi sur l'administration publique*.

La DGPPB coordonne également, du point de vue des contenus, les échanges de données avec les autres ministères, les organismes publics et les municipalités ainsi que la réalisation du Plan de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir. Elle assure la mise en œuvre de la centrale de données en mode continuité et son appropriation ministérielle ordonnée. Elle assure également le contrôle des revenus, des recettes et des remboursements, tout en assumant leur pleine intégration, procède à des analyses statistiques et soutient la gestion budgétaire du Ministère. De plus, elle est chargée de l'évaluation de programmes ministériels. Elle assure, en collaboration avec les autres directions générales, la conception du cadre normatif qui sous-tend l'application des lois fiscales.

Enfin, elle assure le lien avec le Conseil exécutif pour l'application des orientations gouvernementales, le ministère des Finances en ce qui a trait aux données fiscales ainsi qu'aux publications statistiques et avec le Conseil du trésor ainsi que le Contrôleur des finances pour toutes les questions d'ordre budgétaire.

La Direction générale de la législation et des enquêtes

La Direction générale de la législation et des enquêtes (DGLE) assume la responsabilité de l'ensemble des affaires juridiques qui incombent au Ministère. Elle répond à toutes les demandes d'interprétation relatives aux lois fiscales québécoises, à la partie IX de la *Loi sur la taxe d'accise* en ce qui a trait à la TPS, à la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*, à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels* ainsi qu'à d'autres lois lorsque le Ministère est concerné. Elle diffuse des interprétations sous forme de bulletins externes et vérifie l'application de ces interprétations au sein du Ministère. Elle rend, à la demande des contribuables et des mandataires, des décisions anticipées. Elle rédige les lois et les règlements dont l'administration relève du Ministère, en plus de fournir à d'autres ministères une assistance technique dans la rédaction de certains projets de lois et de règlements.

La DGLE est également responsable des matières contentieuses touchant la fiscalité. Elle rend les décisions sur les avis d'opposition signifiés par les contribuables à l'égard des cotisations établies ainsi que les décisions sur les avis de contestation notifiés en vertu de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*. Elle utilise les services du Contentieux afin de représenter le Ministère en demande et en défense devant les tribunaux de juridictions civile, pénale et administrative.

Elle assume aussi un rôle conseil auprès du ministère des Finances en matière de législation et de politique fiscale, notamment lors de la préparation du budget, de déclarations ministérielles et de conférences fédérales-provinciales.

La DGLE a la responsabilité ministérielle de traiter l'ensemble des dossiers et de l'information en matière de fraude fiscale. Elle réalise les enquêtes sur les fraudes fiscales afin de recueillir les preuves suffisantes, entre autres, à l'aide de mandats de perquisition en vue de poursuivre les fraudeurs devant les tribunaux au regard des lois administrées par le Ministère et dans tous les secteurs d'activités économiques. Elle reçoit et traite tous les renseignements relatifs à la fraude, notamment les échanges de renseignements avec d'autres gouvernements et organismes d'enquête et les renseignements provenant des corps policiers. Elle enregistre toute l'information transmise par le public relativement aux iniquités fiscales et en assure le suivi. Elle reçoit et traite également les déclarations volontaires considérées comme des cas lourds et complexes en raison de l'importance des droits additionnels, de la prescription des années en cause et du rapatriement des sommes d'argent provenant de l'étranger.

En matière de taxes à la consommation, la DGLE administre les ententes de perception négociées au nom du ministre avec certains mandataires. Elle assure la mise en place de la coloration du mazout conformément à la *Loi concernant la taxe sur les carburants*. Elle effectue finalement les interventions d'inspection en assurant une présence dans toute la province afin de s'assurer que les mandataires se conforment aux règles définies par le gouvernement.

Enfin, elle est aussi responsable de la coordination ministérielle des Affaires autochtones, incluant la négociation des ententes sectorielles fiscales avec les diverses communautés autochtones du Québec.

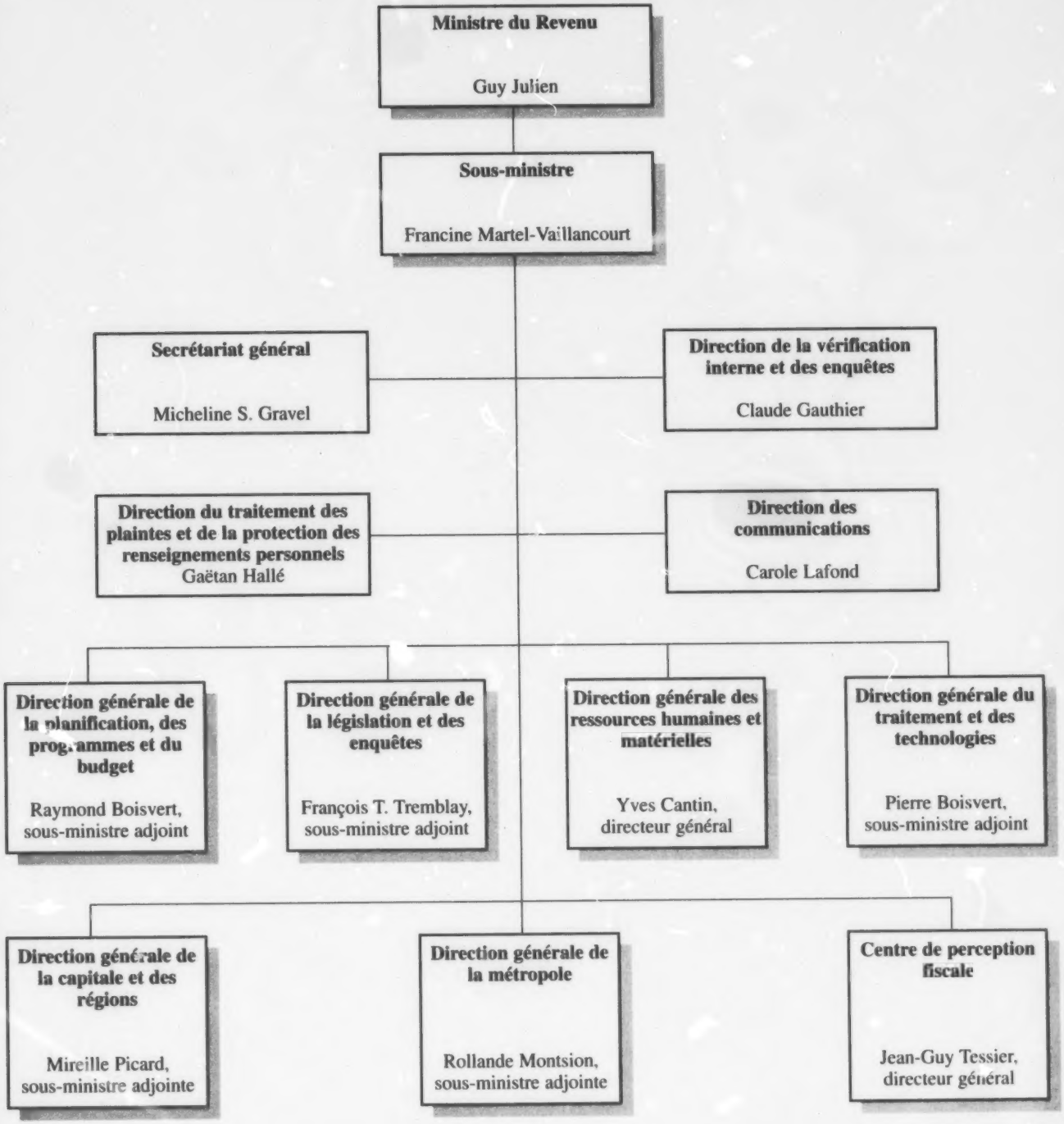
La Direction générale des ressources humaines et matérielles

La Direction générale des ressources humaines et matérielles (DGRHM) a pour mission d'appuyer le Ministère dans l'atteinte de ses objectifs opérationnels et institutionnels. À cette fin, elle apporte son concours aux autres directions générales en fournissant des services en gestion des ressources humaines et matérielles. À l'échelle ministérielle, la Direction générale exerce un rôle conseil auprès des autorités. Elle propose des orientations, élabore des politiques et apporte une expertise de contenu et de gestion dans différents dossiers de préoccupation majeure pour le Ministère et la fonction publique. De plus, la DGRHM assure le déploiement du projet GIRES (gestion intégrée des ressources) au Ministère. Un bureau de coordination ministérielle a été créé à cette fin.

La Direction des ressources humaines (DRH) fournit du soutien et des conseils en organisation du travail, en dotation, en administration des conditions de travail, en formation et en perfectionnement. Elle offre également un ensemble de services en matière de santé et de mieux-être au travail visant à promouvoir l'intégrité physique, psychologique et sociale des personnes. Elle coordonne les mesures d'urgence au sein du Ministère et est chargée d'administrer la paie et les avantages sociaux du personnel. La DRH a aussi comme mandat de soutenir et d'accompagner les différents intervenants en éthique, notamment les directeurs généraux ainsi que les gestionnaires, dans la démarche d'amélioration de l'éthique dans les équipes de travail du Ministère. Enfin, elle collabore avec les représentants syndicaux en vue d'atteindre des objectifs partagés en participant à divers comités.

La Direction des ressources matérielles (DRM) a pour mandat de pourvoir aux besoins du Ministère en matière d'espaces, de moyens de télécommunication, d'approvisionnement en fournitures et de reprographie, ainsi que le mandat de conseiller et de proposer des orientations en matière de contrôle d'accès. À ce titre, elle voit aux aménagements des édifices et des bureaux que le Ministère occupe, elle maintient à niveau les systèmes de télécommunication qu'elle a mis en place, tout en fournissant l'expertise et le soutien connexes, et elle agit à titre d'intermédiaire auprès des services gouvernementaux et des nombreux fournisseurs. En matière de sécurité, la DRM est responsable du contrôle des accès aux aires de travail.

Annexe 5 – Organigramme au 31 mars 2001



Annexe 6 – Titulaires des fonctions au 31 mars 2001

Cabinet du ministre

Ministre
Guy Julien

Bureau de la sous-ministre

Sous-ministre
Francine Martel-Vaillancourt

Secrétaire générale
Micheline S. Gravel

Directrice des Communications
Carole Lafond

Directeur du Traitement des plaintes et de la Protection des renseignements personnels
Gaëtan Hallé

Directeur de la Vérification interne et des Enquêtes
Claude Gauthier

Direction générale de la capitale et des régions

Sous-ministre adjointe et directrice générale
Mireille Picard

Directeur des Services techniques
Norbert Boudreau

Directrice principale de la Perception des pensions alimentaires
Lise Bernier, par intérim

Directrice centrale de la Cotisation et de la Comptabilisation
Line Paulin

Directeur régional de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Québec
Pierre Bérubé

Directeur régional du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine
Michel Lepage

Directeur régional de la Côte-Nord
Marc Lemieux

Directeur régional de l'Estrie
André Fauteux

Directrice régionale de la Mauricie et du Centre-du-Québec
Christiane Lebleu

Directrice régionale de l'Outaouais
Jacquie Poissant

Directeur régional de Québec et de la Chaudière-Appalaches
Claude Ricard

Directeur régional du Saguenay–Lac-Saint-Jean
Denis Gendron

Direction générale de la métropole

Sous-ministre adjointe et directrice générale
Rollande Montsion

Directeur du bureau de la sous-ministre adjointe
Danny Pagé

Directeur de la Planification et de la Gestion de l'information
Pierre Chevrier

Directeur régional de Montréal-Centre
Réjean Beaulieu

Directeur régional de Montréal-Est
Michel Lussier

Directrice régionale de Montréal-Ouest
Camélia Akef

Directeur régional de Laval, des Laurentides et de Lanaudière
Roger Pelletier

Directrice régionale de la Montérégie
Carole Imbeault

Directeur central de la Cotisation et de la Comptabilisation
Pierre Leclerc

Directrice du bureau de Toronto
Michèle Gay

Direction générale du traitement et des technologies

Sous-ministre adjoint et directeur général
Pierre Boisvert

Directrice des Services administratifs et techniques
Ida Falardeau

Directeur des Systèmes des entreprises
Daniel Boiteau, par intérim

Directeur des Systèmes des particuliers
Yvon Bordeleau

Directrice des Méthodes et des Procédés
Suzanne Létourneau

Directeur du Traitement informatique
Yves Saint-Jacques

Directeur des Solutions d'affaires électroniques
Jean-Guy Parent

Directeur des Formulaires
Denis Morin

Directeur central du Traitement – Québec
Gaston Boucher

Directeur central du Traitement – Montréal
Maurice Le Tellier

Centre de perception fiscale

Directeur général
Jean-Guy Tessier

Directeur des Services administratifs et techniques
Richard Demers, par intérim

Directeur régional de la Perception – Laval, Laurentides et Lanaudière
Claude Girard

Directeur régional de la Perception – Montréal
Alain Lambert

Directeur régional de la Perception – Québec et Chaudière-Appalaches
Marcel Turgeon

Directeur régional de la Perception – Outaouais
Claire Garceau

Directeur régional de la Perception – Autres régions
Marcel Turgeon, par intérim

Directeur régional de la Perception – Montérégie
Marc Lyrette

Direction générale de la planification, des programmes et du budget

Sous-ministre adjoint et directeur général
Raymond Boisvert

Directeur des Services administratifs et techniques
Daniel Pageau

Directrice du Budget
Carole Boisvert

Directeur de la Comptabilisation des revenus
Denis Leblanc

Directeur général adjoint de la Recherche fiscale
Pierre-J. Bouchard

Directrice générale adjointe de la Planification et de l'Évaluation
Brigitte Portelance, par intérim

Direction générale de la législation et des enquêtes

Sous-ministre adjoint et directeur général
François T. Tremblay

Directeur des Services administratifs et techniques
Richard Bilodeau

Directeur des Affaires autochtones
André Forget, par intérim

Directeur principal des Enquêtes
Alain Dufour

Directeur des Lois sur les impôts et de l'accès à l'information
Léonid Cloutier

Directeur des Lois sur les taxes, le recouvrement et l'administration
Serge Bouchard

Directeur des Oppositions – Québec
Hubert Gaudry

Directeur des Oppositions – Montréal
Louise Haspect, par intérim

Directeur du Contentieux du Revenu – Ministère de la Justice
Paul Veillette

Direction générale des ressources humaines et matérielles

Directeur général
Yves Cantin

Directrice des Services administratifs et techniques
Denise Coulombe

Directeur des Ressources humaines
Alain Blouin

Directeur des Ressources matérielles
Pierre Veilleux

Annexe 7 – Principaux documents d'information publiés en 2000-2001

- *Nouvelles fiscales* (publication trimestrielle)
- *Les organismes sans but lucratif et la fiscalité*
- *Crédit d'impôt pour le maintien à domicile d'une personne âgée*
- *Les personnes handicapées et la fiscalité*
- *La TVQ, la TPS/TVH, la taxe sur les carburants et les transporteurs de marchandises*
- *Les transporteurs et l'entente internationale concernant la taxe sur les carburants*
- *Les marchés aux puces*
- *TED – Déclarations des particuliers*
- *TED grandit grâce à vous*
- *La retenue à la source et l'employeur – Le régime de perception des pensions alimentaires du ministère du Revenu du Québec*
- *Votre relevé de compte – Pensions alimentaires*
- *La perception des pensions alimentaires*

Annexe 8 – Bureaux du ministère du Revenu du Québec au 31 mars 2001

RÉGIONS	ADRESSES[1]
Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec	19, rue Perreault Ouest, 3e étage Rouyn-Noranda (Québec) J9X 6N5
Bas-Saint-Laurent et Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	212, avenue Belzile, bureau 250 Rimouski (Québec) G5L 3C3
Côte-Nord	391, avenue Brochu, bureau 1.04 Sept-Îles (Québec) G4R 4S7
Estrie	2665, rue King Ouest, 4e étage Sherbrooke (Québec) J1L 2H5
Laval, Laurentides et Lanaudière	4, Place-Laval, bureau RC-150 Laval (Québec) H7N 5Y3
Mauricie et Centre-du-Québec	225, rue des Forges, bureau 400 Trois-Rivières (Québec) G9A 2G7
Montérégie	Place-Longueuil 825, rue Saint-Laurent Ouest Longueuil (Québec) J4K 5K5
	855, boulevard Industriel Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 7Y7
	101, rue du Roi Sorel-Tracy (Québec) J3P 4N1
Montréal-Est	Village Olympique, pyramide Est 5199, rue Sherbrooke Est, bureau 4000 Montréal (Québec) H1T 4C2
Montréal-Centre	Complexe Desjardins 150, rue Sainte-Catherine Ouest C. P. 3000, succursale Desjardins Montréal (Québec) H5B 1A4
Montréal-Ouest	705, chemin du Trait-Carré Laval (Québec) H7N 1B3
Outaouais	170, rue de l'Hôtel-de-Ville, 6e étage Hull (Québec) J8X 4C2
Québec - Bureau local	200, rue Dorchester Québec (Québec) G1K 5Z1

1. Certaines adresses ont été modifiées après le 31 mars 2001.

Québec et Chaudière-Appalaches	3800, rue de Marly Sainte-Foy (Québec) G1X 4A5
Saguenay–Lac-Saint-Jean	2154, rue Deschênes Jonquière (Québec) G7S 2A9
Toronto	20, rue Queen Ouest, bureau 1504 Toronto (Ontario) M5H 3S3

Nous vous invitons à consulter le site Internet du Ministère à l'adresse suivante : **www.revenu.gouv.qc.ca**